



**PROCESSO CPL SEBRAE/PI Nº 28/2018
PREGÃO PRESENCIAL Nº 25/2018 – SEBRAE/PI**

O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO PIAUÍ - SEBRAE/PI, inscrito no CNPJ/MF nº 06.665.129/0001-03, através da Comissão Permanente de Licitações - CPL (designada pela Portaria nº 006 de 02 de julho de 2018) torna público que fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL** do tipo **MENOR PREÇO** conforme condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos. O Pregão será regido por este edital e pelos seguintes instrumentos:

- Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, conforme Resolução CDN n.º 213/11 de 18 de maio de 2011;
- Lei Complementar nº 123/2006.

A sessão pública de abertura do Pregão será às 10:00 horas do dia 21 de novembro de 2018, na sede do SEBRAE/PI em Teresina.

Maiores informações poderão ser solicitadas ao SEBRAE/PI, somente por escrito, através do e-mail: pi-licitacao@pi.sebrae.com.br, aos cuidados da Comissão Permanente de Licitações, até 2 (dois) dias úteis antes da data prevista para a sessão pública de recebimento dos envelopes.

O edital pode ser retirado gratuitamente no site <http://www.scf2.sebrae.com.br/portalcfl> e no Portal do SEBRAE/PI na internet, <http://www.pi.sebrae.com.br>, link "Acompanhe as Licitações do SEBRAE no Piauí", na sala de licitações da sede do SEBRAE/PI, em Teresina (o interessado deverá portar mídia para gravação do arquivo).

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operações de Contact Center, denominada neste documento como **EPS** (Empresa Prestadora de Serviços) com instalações na cidade de Teresina - Piauí, para prestação de serviços terceirizados da Central de Atendimento e Relacionamento do SEBRAE/PI, compreendendo os serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo e Multimídia ao público em geral do SEBRAE/PI, na forma humana e eletrônica, incluindo os serviços de Operação e Gestão com fornecimento de recursos humanos especializado, infraestrutura, mobiliário, recursos para operação (logística e materiais administrativos) e tecnologia conforme características, condições e especificações técnicas constantes no Termo de Referência.

2. DOS QUESTIONAMENTOS E IMPUGNAÇÃO

Questionamentos poderão ser encaminhados ao SEBRAE/PI, somente por escrito, pelo endereço de e-mail: pi-licitacao@pi.sebrae.com.br, aos cuidados da Comissão Permanente de Licitações, até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para o recebimento das propostas, ficando de já avisados os interessados que as respostas aos possíveis questionamentos serão disponibilizadas no site do SEBRAE/PI na internet, <http://www.pi.sebrae.com.br>.

Este edital poderá ser impugnado, no todo ou em parte, até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura desta licitação, estabelecida no preâmbulo.

As impugnações serão dirigidas à Comissão Permanente de Licitações e devem ser feitas por escrito e protocoladas. As possíveis impugnações deverão ser entregues no SEBRAE/PI obrigatoriamente em mídia impressa e digital.



As repostas aos questionamentos e impugnações serão divulgadas no site <http://www.pi.sebrae.com.br>.

Só terão validade os esclarecimentos sobre o conteúdo deste edital que forem prestados, por escrito, pela Comissão Permanente de Licitações.

Não impugnado o ato convocatório preclui toda a matéria nele constante.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

Poderão participar desta licitação as empresas legalmente constituídas no país, operando nos termos da legislação vigente, cuja finalidade e o ramo de atuação estejam ligados ao objeto desta licitação e que atendam integralmente às exigências deste Edital e seus anexos.

A participação nesta licitação implica na aceitação integral e irrestrita das condições estabelecidas neste edital.

É vedada a participação na licitação de empresas que:

Tenham em seu quadro dirigente ou empregado do Sistema SEBRAE, bem como ex-empregados até 6 (seis) meses após a sua demissão;

Atuem em consórcio;

Estejam em processo de falência;

Estejam cumprindo suspensão por qualquer uma das entidades do Sistema SEBRAE.

4. DOS ENVELOPES

Os documentos constantes em cada um dos envelopes deverão ser entregues PREFERENCIALMENTE colados e com páginas numeradas, e OBRIGATORIAMENTE em envelopes distintos, colados, opacos, trazendo na sua parte frontal externa as seguintes informações:

Envelope Nº 1 - PREGÃO SEBRAE/PI Nº 25/2018

Conteúdo: PROPOSTA DE PREÇOS E CREDENCIAMENTO

Dados da licitante: RAZÃO SOCIAL, ENDEREÇO, TELEFONE, E-MAIL DE CONTATO E CNPJ.

Envelope Nº 2 - PREGÃO SEBRAE/PI Nº 25/2018

Conteúdo: HABILITAÇÃO

Dados da licitante: RAZÃO SOCIAL, ENDEREÇO, TELEFONE, E-MAIL DE CONTATO E CNPJ.

5. CONTEÚDO DO ENVELOPE Nº 1 PROPOSTA DE PREÇOS E CREDENCIAMENTO

5.1. DA PROPOSTA DE PREÇOS

A proposta de preços elaborada pela licitante deverá ser datada, digitada ou datilografada em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, com clareza, sem rasuras, emendas ou entrelinhas, devidamente assinada pelo representante legal da licitante.



5.1.1 O prazo de validade mínimo da proposta será de 60 (sessenta) dias contados da data estipulada para abertura da licitação, o qual, se maior, deverá ser explicitado na proposta.

5.1.2 Caso a proposta não indique o prazo de validade, fica estabelecido que será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias.

5.1.3 Serão desclassificadas propostas que apresentem preços irrisórios ou considerados inexequíveis.

5.2 DOCUMENTOS PARA O CREDENCIAMENTO

Para manifestar-se em seu nome durante as fases do procedimento licitatório, as licitantes poderão credenciar um representante, através da apresentação da documentação abaixo, dentro do envelope N° 1 – PROPOSTA DE PREÇO E CREDENCIAMENTO e obedecendo aos seguintes critérios:

Sendo o representante legal:

- a) Cédula de identidade (cópia autenticada);
- b) Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual (cópia autenticada);
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente, acompanhado de suas alterações posteriores (cópia autenticada);
- d) Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado (cópia autenticada).

Sendo procurador da licitante:

- a) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente, acompanhado de suas alterações posteriores (cópia autenticada).
- b) Apresentar original de instrumento público ou particular de procuração, específico ou não para o PREGÃO 25/2018 – SEBRAE/PI, com firma reconhecida em cartório, concedendo poderes inclusive para formulação de ofertas e lances verbais em processos de licitação;
- c) Cópia autenticada de Documento com foto que comprove a identidade do procurador.

Os documentos de credenciamento deverão ser entregues à Comissão Permanente de Licitações, dentro do envelope N.º 1 e não serão devolvidos, ficando retidos como parte integrante do processo. Apenas o documento de identidade do representante, poderá ser apresentado fora do envelope, sendo que este não ficará retido com o processo.

Cada licitante credenciará apenas um representante que será o único admitido a intervir no procedimento licitatório e a responder em nome da representada por todos os atos e efeitos previstos neste edital.



É vedada a representação de mais de uma empresa por uma mesma pessoa.

O não credenciamento de representante impedirá qualquer pessoa presente de se manifestar e responder pela licitante, sem prejuízo do direito de oferecimento dos envelopes de habilitação e proposta.

Fica assegurada às licitantes, a qualquer tempo, mediante juntada dos documentos previstos neste item, a indicação ou substituição do seu representante junto ao processo.

OBSERVAÇÃO: Caso a Licitante tenha esquecido de colocar o ato constitutivo autenticado, e colocado no envelope de habilitação (envelope nº2), poderá o pregoeiro disponibilizar seu acesso ao representante da empresa.

6. CONTEÚDO DO ENVELOPE Nº 2 HABILITAÇÃO

6.1. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

Para habilitação na presente licitação serão exigidas dos licitantes as documentações constantes nos itens: habilitação jurídica, qualificação técnica e regularidade fiscal.

6.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente, caso já tenha sido apresentado no credenciamento será dispensado nesse momento;

b) ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, caso já tenha sido apresentado no credenciamento será dispensado nesse momento.

6.1.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecidos por clientes (empresas públicas e privadas), inclusive do próprio Sistema SEBRAE, comprovando a qualidade na prestação do serviço e o número de funcionários em cada um. Os atestados devem informar, necessariamente, nome, telefone, e cargo do responsável pelas informações atestadas e ser emitido em papel timbrado da declarante;

6.1.3. REGULARIDADE FISCAL

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) emitido pelo site da Receita Federal;

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) prova de regularidade para com a fazenda federal, estadual e municipal do domicílio ou sede do licitante, na forma da lei;

d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, no cumprimento dos encargos instituídos por lei.



6.1.3. DISPOSIÇÕES GERAIS

Toda a documentação apresentada deverá estar dentro do prazo de validade e em nenhuma hipótese será permitida a apresentação de protocolos em substituição aos documentos exigidos.

Os documentos deverão ser apresentados em fotocópias autenticadas por tabelião de notas. O Pregoeiro e a equipe de Apoio não autenticarão documentos.

7. DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES

No dia, hora e local indicados no preâmbulo deste edital, o pregoeiro dará início à reunião desta licitação com o recebimento dos envelopes Nº 1 e 2.

Os envelopes também poderão ser encaminhados pelo correio, aos cuidados da Comissão Permanente de Licitações, no endereço citado no preâmbulo. Neste caso o licitante se responsabiliza pelo risco de atrasos e/ou extravios não cabendo ao SEBRAE/PI qualquer tipo de responsabilidade pelos documentos.

O pregoeiro chamará à mesa os representantes legais das licitantes, para rubricarem os envelopes nº 2, que ficarão retidos até sua abertura ou devolução, após encerramento completo do processo.

8. DO PROCEDIMENTO DAS REUNIÕES

8.1 Os envelopes recebidos serão abertos pela Comissão Permanente de Licitações observando-se o seguinte procedimento:

- a) A primeira fase consistirá na abertura do envelope nº 01, contendo a Proposta de Preço e Credenciamento, e na avaliação dos mesmos.
- b) O credenciamento deverá ser conferido pela Comissão Permanente de Licitação - CPL, que os rubricará juntamente com os representantes das licitantes, ficando a disposição dos interessados para exame.

8.2 O critério de julgamento das propostas será objetivo, conforme os critérios estabelecidos neste ato convocatório, sendo considerada vencedora a proposta que consignar ao final da etapa de lances o **MENOR PREÇO** para execução dos serviços.

8.3 Os erros e omissões havidos nas cotações de preço serão de inteira responsabilidade do proponente, não lhe cabendo, em caso de erro para menos, eximir-se da execução do objeto.

8.4 Serão classificadas para a fase de lances verbais a proposta de menor preço e aquelas que não excedam a 15% (quinze por cento) de seu valor.

8.5 Somente se não forem classificadas, três propostas na forma definida no item anterior, é que será permitida a classificação das duas melhores propostas de preço subseqüentes, sempre que atendam as demais condições definidas no instrumento convocatório.

8.6 A classificação de apenas duas propostas escritas de preço não inviabilizará a realização da fase de lances verbais.



8.7 As propostas que, em razão dos critérios definidos nos itens anteriores, não integrarem a lista de classificadas para a fase de lances verbais, serão consideradas desclassificadas do certame.

8.8 Da desclassificação da proposta somente caberá pedido de reconsideração à própria Comissão Permanente de Licitações, com a justificativa de suas razões, a ser apresentado, de imediato, oralmente ou por escrito, na mesma sessão pública em que vier a ser proferida.

8.9 A Comissão Permanente de Licitações analisará e decidirá de imediato o pedido de reconsideração, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão pública.

8.10 Da decisão da Comissão Permanente de Licitações relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

8.11 Realizada a classificação das propostas escritas pela Comissão Permanente de Licitações, terá início a fase de apresentação de lances verbais, observando-se o seguinte:

8.12 O pregoeiro fará uma rodada de lances, convidando o autor da proposta escrita de maior preço classificada a fazer o seu lance e, em seguida, os demais classificados na ordem decrescente de preço;

8.13 Havendo lance, o pregoeiro realizará uma nova rodada, começando pelo autor que, no momento, estiver com a proposta de maior preço, e, assim, sucessivamente, até que, numa rodada completa, não haja mais lance e se obtenha, em definitivo, o menor preço;

8.14 Somente serão considerados os lances inferiores ao último menor preço obtido;

8.15 O licitante que não apresentar lance numa rodada não ficará impedido de participar de nova rodada, caso ocorra;

8.16 Não havendo lances verbais na primeira rodada, serão consideradas as propostas escritas de preço classificadas para esta fase.

8.17 O pregoeiro, após declarar encerrada a fase de lances verbais, ordenará os lances em ordem crescente de preço.

8.18 Em todos os casos, será facultado ao pregoeiro negociar diretamente com as licitantes em busca de preço menor.

8.19 O Pregoeiro, objetivando a otimização da etapa de lances verbais, poderá estabelecer a cada rodada, valor mínimo de lance.

8.20 Se o licitante classificado em primeiro lugar for inabilitado, proceder-se-á a abertura do envelope de habilitação do licitante classificado em segundo lugar. Caso não ocorra a habilitação do licitante classificado em segundo lugar, o Pregoeiro prosseguirá na abertura do Envelope "2" dos seguintes classificados, observando o mesmo procedimento deste item.

8.21 Encontrados os novos valores, a licitante vencedora deverá apresentar nova planilha para apresentação dos preços finais revisados.



8.22 Caso haja problemas com a aproximação dos valores na planilha final, a licitante deverá apresentar o menor valor possível em aproximação ao valor adjudicado.

8.23 A segunda fase consistirá na abertura do envelope nº 02, contendo a habilitação do licitante vencedor.

9. DO RECURSO

9.1 Da decisão que declarar a licitante vencedora caberá recurso fundamentado, dirigido à Diretoria Executiva do SEBRAE/PI, por intermédio da Comissão Permanente de Licitações, por escrito e protocolado no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da decisão.

9.2 A licitante que puder vir a ter sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da comunicação da interposição do recurso.

9.3 O recurso terá efeito suspensivo.

9.4 Não será conhecido recurso interposto fora do prazo estabelecido.

9.5 Os recursos serão julgados pela Diretoria Executiva do SEBRAE/PI ou por quem esta delegar competência, no prazo máximo de até 10(dez) dias úteis, contados da data final para manifestação da licitante que puder ter sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto.

9.6 O provimento de recursos pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10. DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO

10.1 O Pregoeiro e a Comissão Permanente de Licitações, após o encerramento da sessão, se houver renúncia ao direito de recurso, ou após o julgamento do(s) mesmo(s), caso sejam interpostos, ou após o decurso do prazo para interposição de recurso, encaminharão os autos à Diretoria Executiva do SEBRAE/PI, para que concordando com o pleito, homologue-o.

11. DA FORMALIZAÇÃO

11.1 As obrigações desta licitação serão formalizadas através de CONTRATO, conforme minuta constante do ANEXO II. Para a assinatura do Contrato, a licitante vencedora deverá comparecer ao escritório do SEBRAE/PI em até 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação. Não sendo assinado o contrato nos prazos estabelecidos acima, ficará a licitante sujeita às penalidades previstas neste edital, podendo o SEBRAE/PI convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados de conformidade com o ato convocatório, ou cancelar a licitação. Para convocação das licitantes remanescentes será realizada nova sessão do certame.

12. DAS PENALIDADES

12.1 A prática de ilícitos em quaisquer das fases do procedimento licitatório, implicará na desclassificação da licitante e na aplicação das penalidades estipuladas em lei.



- 12.2 Até a assinatura do Contrato, a licitante vencedora poderá ser desclassificada, se o SEBRAE/PI tomar conhecimento de fato, superveniente ou não, desabonador à sua habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica, não apreciado pela Comissão Permanente de Licitações.
- 12.3 A desclassificação em razão do previsto nos itens 12.1 e 12.2 implicará na suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo não superior a dois anos.
- 12.4 A desistência formulada por qualquer das licitantes, após a abertura das propostas, sujeitará a desistente ao pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da licitação.
- 12.5 Após a fase de julgamento das propostas, não caberá desistência.
- 12.6 A recusa injustificada em assinar o Contrato, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar ao licitante as seguintes penalidades:
- 12.7 Perda do direito à contratação;
- 12.8 Multa de 10% sobre o valor da proposta escrita;
- 12.9 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo não superior a dois anos.
- 12.10 As licitantes remanescentes convocadas que se recusarem a assinar o contrato não incorrerão nas sanções previstas neste edital
- 12.11 Para aplicação das penalidades aqui previstas, a licitante será notificada para apresentação de sua defesa, no prazo de cinco dias úteis, contados da notificação.

13. DA PARTICIPAÇÃO DAS MICRO EMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

- 13.1 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que desejarem obter benefícios da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e fizerem jus aos benefícios, deverão apresentar, anexada a proposta, a declaração constante do Anexo IV.
- 13.2 As M.E./E.P.P não estão desobrigadas da apresentação de nenhum documento de habilitação fiscal constante deste edital. Entretanto, qualquer irregularidade documental, referente exclusivamente à regularidade fiscal, poderá ser corrigida no prazo de até 02 (dois) dias úteis, que poderão ser prorrogados, por mais 2 (dois) dias úteis, contados do ato de declaração da vencedora do certame, sob pena da perda do direito à contratação, sem prejuízo da possível aplicação da penalidade consistente na suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.
- 13.3 Ausência de documento no envelope de habilitação caracterizará irregularidade documental, fato que acarretará na imediata inabilitação da licitante.
- 13.4 Ocorrendo qualquer das hipóteses anteriores, poderá o Órgão de Julgamento convocar as licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, ou, ainda, revogar a licitação.



- 13.5 Para assegurar a aplicação do disposto no subitem anterior, o Órgão de Julgamento poderá reter os envelopes contendo os documentos de habilitação dos licitantes até que a contratação se efetive.
- 13.6 Na presente licitação, será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as M.E./E.P.P.
- 13.7 Entende-se por empate a situação em que as propostas apresentadas pela M.E./E.P.P sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta de menor preço.
- 13.8 Neste caso, a M.E./E.P.P mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame. Para tanto, o representante credenciado da M.E./E.P.P será convidado, pela CPL, a fazê-lo no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.
- 13.9 Ocorrendo a preclusão prevista do subitem anterior, o Presidente da CPL convocará os licitantes remanescentes que porventura se enquadrarem na hipótese de empate aqui prevista, observada a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito.
- 13.10 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas M.E./E.P.P que se encontrem dentro do percentual de empate ora tratado, será feito sorteio público entre elas para que seja identificada aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta. O disposto nos subitens anteriores, acerca do empate e seus critérios para desempate, somente se processará quando a licitante do menor valor não for M.E./E.P.P.

14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 14.1 O SEBRAE/PI não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste edital obtidas através de terceiros.
- 14.2 Ao SEBRAE/PI fica reservado o direito de adiar ou suspender os procedimentos licitatórios, dando conhecimento aos interessados.
- 14.3 O SEBRAE/PI poderá, até o momento da assinatura do Contrato, cancelar a licitação ou desistir da contratação do objeto proposto, no seu todo ou em parte, desde que justificado, sem que caiba qualquer direito de indenização às licitantes.
- 14.4 Todos os envelopes não abertos pela Comissão Permanente de Licitações serão devolvidos às licitantes, após concluído todo o processo licitatório.
- 14.5 É facultada à Comissão Permanente de Licitações do SEBRAE/PI ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, caso em que poderão ser suspensos os procedimentos licitatórios até a realização da diligência, vedada a inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar originariamente da documentação para habilitação e proposta.
- 14.6 A Comissão Permanente de Licitações poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do SEBRAE/PI ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar suas decisões.



14.7 O foro de Teresina, Estado do Piauí, é competente para conhecer e julgar as questões decorrentes da presente licitação.

14.8 Integram e complementam este edital os seguintes anexos:

- I – TERMO DE REFERÊNCIA
- II – MINUTA DE CONTRATO
- III – TERMO DE DECLARAÇÃO
- IV – DECLARAÇÃO DE MICRO EMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE.
- V – RECIBO
- VI – DADOS PARA POSSÍVEL ELABORAÇÃO DE CONTRATO.

Teresina, 23 de outubro de 2018

ANDREA MONTEIRO COQUEIRO CARVALHO
Pregoeira do SEBRAE/PI



PROCESSO CPL SEBRAE/PI Nº 28/2018
PREGÃO PRESENCIAL Nº 25/2018 – SEBRAE/PI
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto:

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operações de Contact Center, denominada neste documento como **EPS** (Empresa Prestadora de Serviços) com instalações na cidade de Teresina - Piauí, para prestação de serviços terceirizados da Central de Atendimento e Relacionamento do SEBRAE/PI, compreendendo os serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo e Multimeios ao público em geral do SEBRAE/PI, na forma humana e eletrônica, incluindo os serviços de Operação e Gestão com fornecimento de recursos humanos especializado, infraestrutura, mobiliário, recursos para operação (logística e materiais administrativos) e tecnologia conforme características, condições e especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

2. Motivação e Justificativa:

Desde 2005, o Sistema SEBRAE vem promovendo ações que objetivam garantir o atendimento empresarial individual aos pequenos negócios, de forma extensiva (atender mais), intensiva (cada vez melhor), continuada (relacionamento) e com foco em resultados efetivos. Nesse contexto, surgiu o projeto das Centrais de Atendimento SEBRAE, voltado para harmonizar e ampliar a capilaridade de sua atuação.

Atualmente a estratégia de atuação da Central é priorizar o atendimento à distância, por telefone ou digital, sem ônus para o cliente SEBRAE, de forma receptiva através de um único número 0800 nacional, e-mail e de forma ativa, através do telemarketing ativo. As operações são descentralizadas por meio de 27 centrais estaduais.

O público que procura a Central de Atendimento demanda informações sobre produtos e serviços do SEBRAE; Orientações técnicas sobre os temas de Gestão e Vendas de produtos ou serviços.

Então, faz-se necessário que a Central de Atendimento SEBRAE/PI responda com qualidade e eficiência às exigências de seus clientes que buscam um canal de comunicação de fácil acesso e conveniente às suas necessidades. E que atue também como instrumento de busca por clientes e potenciais clientes, para informá-los de ações e atividades em soluções SEBRAE, no suporte a programas e projetos, para a realização de avaliações e pesquisas, exercendo, portanto, ações de grande relevância e contribuição para o alcance das metas da instituição.

Assim, objetivando ampliar a qualidade e a quantidade de atendimentos à distância, torna-se oportuno e justificado que o SEBRAE/PI efetue processo licitatório para contratação de serviços de Contact Center para Teleatendimento Receptivo e Ativo e Multimeios com vistas a atender as necessidades demandadas.

3. Principais características da Central de Atendimento SEBRAE/PI:

Dentre as diversas características inerentes à Central de Atendimento, destacam-se as descritas a seguir e que serão exigidas da CONTRATADA durante o período de implantação, a fim de viabilizar ao SEBRAE/PI a operacionalização da Central de Atendimento:

- 3.1. Acesso às informações do SEBRAE/PI e público alvo;
- 3.2. Utilização como instrumento para subsidiar e acompanhar o desenvolvimento de projetos e atividades coletivas e individuais;
- 3.3. Massificação do atendimento do SEBRAE/PI, garantindo padrões excelentes de satisfação dos clientes;
- 3.4. Promoção de ganho de produtividade e otimização de custos, viabilizando o atendimento a outros clientes interessados;
- 3.5. Suporte às ações de divulgação de produtos, serviços e eventos;
- 3.6. Construção, manutenção e atualização de banco de dados dos clientes e sua trajetória de atendimento dentro da Instituição;
- 3.7. Fortalecimento do conceito da Instituição externamente;
- 3.8. Serviço com certo grau de flexibilidade adaptável às realidades locais, garantindo padrões mínimos de excelência, ou seja, um serviço com certo grau de flexibilidade adaptável às realidades locais, garantindo padrões mínimos de excelência, conforme indicadores AC(% de Assertividade Comportamental) e AT (% de Assertividade Técnica) da planilha de indicadores contratuais do item 5.1.9.

4. Visão Geral do Mapa de Contexto da Central:

4.1. Visão Geral do Atendimento ao cliente:

- 4.1.1. Para facilitar a compreensão da organização dos diversos canais participantes no relacionamento com clientes do SEBRAE/PI, apresenta-se abaixo um desenho esquemático

sobre a visão geral do ambiente e os papéis e responsabilidades das empresas que serão envolvidas nesses processos:

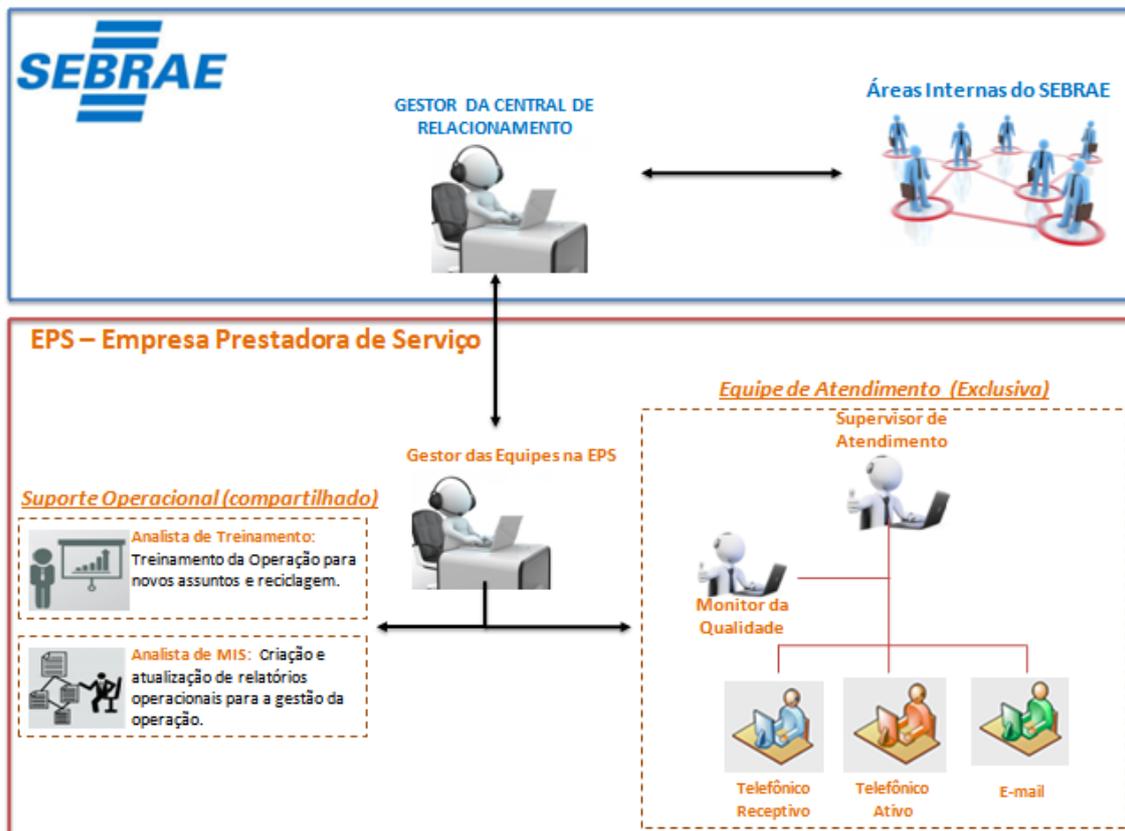


Figura 1 - Desenho esquemático com papéis e responsabilidades dos envolvidos no relacionamento com cliente do SEBRAE/PI.

Obs.:MIS- A criação do MIS (Mobility Infrastructure Services - Mobilidade de Serviços de Infra-estrutura) , é uma arquitetura auxiliar para gerenciamento, ela se constitui de sistemas que permitem: consultar agentes sensores de maneira uniforme; logging que registra eventos ocorridos na rede e os provê para que agentes inteligentes possam retirar estatísticas; um sistema de relatório para retirar informações de logging mais customizadas; notificação, para que agentes se registrem para receber notificações, quando determinados eventos ocorrerem.

- 4.1.2. Neste modelo, o relacionamento com clientes do SEBRAE/PI será realizado por duas empresas distintas, sendo elas:
- 4.1.2.1. **SEBRAE/PI:** responsável pelos atendimentos estratégicos de Consultoria e Ouvidoria além de atendimentos específicos em Orientações Técnicas.
 - 4.1.2.2. **EPS:** Empresa Prestadora de Serviço, que será licitada através deste Termo de Referência, responsável pela realização de Teleatendimento Receptivo e Ativo, atendimento Multimeios, relacionado à divulgação de eventos, informações institucionais, reserva e inscrições em cursos e pesquisas ou comercialização de produtos e soluções.
- 4.1.3. Neste Termo de Referência, **o objeto da contratação será somente a EPS**, que irá operacionalizar o atendimento com base nas especificações aqui contidas.
- 4.1.4. As demais formas de comunicação com o cliente do SEBRAE/PI já estão estruturadas e não serão contratadas por este edital.
- 4.1.5. A tabela abaixo demonstra, estruturalmente, as formas de comunicação, as principais atividades e as empresas envolvidas:

Macro atividades das empresas envolvidas	SEBRAE/PI	EPS
Auto-atendimento (TOTEM)	X	
Consultoria	X	



Ouvidoria	X	
Envio de SMS e Email Marketing	X	
Publicação em TV Corporativa	X	
Definição, acompanhamento e melhorias dos processos de atendimento	X	
Gestão de Qualidade do Serviço prestado pela CONTRATADA	X	
Gestão de Qualidade do Serviço prestado ao cliente final do SEBRAE/PI	X	
Gestão de Processos de Atendimento	X	
Relatórios Executivos para SEBRAE NACIONAL	X	
Atendimento Telefônico Ativo e Receptivo		X
Atendimento de Multimeios (E-mail e outros)		X
Monitoria da Qualidade dos atendimentos Ativos e Receptivos (Telefone e E-mail)		X
Suporte: Treinamentos para Atendentes		X
Suporte: MIS (Relatórios operacionais, gerenciais e informações para Gestão do SEBRAE/PI)		X

4.2. Visão geral dos papéis e responsabilidades:

4.2.1. Sobre o SEBRAE/PI:

- 4.2.1.1. O SEBRAE/PI possuirá um gestor que será responsável por todas as definições que impactem no atendimento aos clientes.
- 4.2.1.2. Seu ponto de contato direto na gestão diária do atendimento será o gestor da EPS, responsável pela Operação do SEBRAE/PI, que por sua vez, estará em contato direto com a EPS na tomada de ações para cumprimentos das definições.
- 4.2.1.3. O papel principal do SEBRAE/PI no modelo é realizar a gestão dos indicadores de SLA (Service Level Agreement/ Contrato de Nível de Serviço) do contrato, através dos relatórios providos pela EPS, além de tomar as decisões estratégicas que visam à melhoria da qualidade e eficiência do atendimento.
- 4.2.1.4. O gestor do SEBRAE/PI deverá conhecer plenamente os serviços contratados e responsabilidades de cada envolvido neste modelo de atendimento.
- 4.2.1.5. É de sua responsabilidade realizar as seguintes atividades:
 - a) Validação das previsões de demanda e dimensionamentos feitas pela EPS;
 - b) Validação e criação de métodos para aferir a qualidade dos serviços de todos os envolvidos;
 - c) Validação e interpretação de todos os relatórios e indicadores de desempenhos providos pela EPS;
 - d) Montagem e validação de estratégias que contribuam para a entrega de resultados com a melhor utilização dos recursos disponíveis na EPS;
 - e) Definição dos processos de atendimento e acompanhamento da melhoria contínua junto a EPS;
 - f) Consolidação de todos os indicadores de atendimento que fazem parte dos serviços da Central de Atendimento (telefone ativo, receptivo e e-mail);
 - g) Apresentações de resultados para áreas internas do SEBRAE/PI e SEBRAE Nacional;
 - h) Validação e acompanhamento das demandas de Campanhas Ativas geradas pelas unidades internas do SEBRAE/PI.
 - i) Recebimento das demandas das áreas internas do SEBRAE/PI;
 - j) Integração da Central de Atendimento às estratégias do SEBRAE/PI;
 - k) Definição dos processos de atendimento para cada solicitação dos clientes;
 - l) Acompanhamento e melhoria contínua dos processos de atendimento baseado nas informações provenientes da gestão da qualidade do atendimento, através de indicadores como "Nota de Monitoria" e "Pesquisas de Satisfação (NPS – Net Promoter Score)" feitas com os clientes;
 - m) Monitoramento dos indicadores de qualidade e também dos SLA (Service Level Agreement ou Acordos de Nível de Serviço) estabelecidos no contrato de serviços com a CONTRATADA garantindo o seu cumprimento. Além disso, é responsável pela condução das ações de melhoria, caso os indicadores não estejam dentro dos valores definidos como meta;



n) Monitoramento dos indicadores de qualidade que demonstram a percepção de qualidade do cliente e tomada de ações necessárias, implantação das melhorias;

4.2.1.6. O Gestor do SEBRAE/PI, responsável pela gestão dos serviços da EPS, poderá contar com um Consultor, que prestará serviços de apoio e suporte técnico ao Gestor do SEBRAE/PI para:

- a) Definição, Implantação, Acompanhamento e Melhoria dos processos de atendimento;
- b) Auxílio na definição de estratégias para condução de ações de melhoria, caso os indicadores não estejam dentro dos valores definidos como meta;
- c) Validação dos Scripts de Atendimento criados pela EPS;
- d) Auxílio na construção de relatórios executivos sobre o andamento operacional, indicadores de SLA e principais ações realizadas durante o período analisado, sendo as informações coletadas diretamente nas ferramentas/sistemas utilizados e/ou com base nos relatórios extraídos pelo Analista de MIS da EPS;
- e) Auxílio no acompanhamento nos demais termos firmados neste Edital.

4.2.1.7. O Gestor do SEBRAE/PI deverá ter acesso remoto (login e senha) aos sistemas da EPS para gerar relatórios e ter acesso às gravações das ligações para audição e análise.

4.2.2. Sobre a EPS – Empresa Prestadora de Serviços:

4.2.2.1. Responsável por operacionalizar todo o atendimento receptivo e ativo, conforme as especificações definidas neste documento, incluindo os SLA acordados e os processos de atendimento que são desenhados pelo SEBRAE/PI.

4.2.2.2. Responsável pelos serviços de suporte à operação que também estão definidos no escopo de contratação deste documento.

4.2.2.3. Responsável pelo dimensionamento da equipe de atendimento e suporte a fim de garantir os padrões mínimos de qualidade exigidos neste documento.

4.2.2.4. Responsável pelo gerenciamento da aderência dos atendentes aos processos de atendimento e padrões de qualidade definidos pelo SEBRAE/PI, de modo a cumprir os SLA acordados, sob pena de aplicação de multas.

4.2.2.5. Responsável pela manutenção da infraestrutura física e lógica, mínima e adequada, para que o desempenho do atendimento não seja afetado.

4.2.2.6. Responsável pelo cumprimento da legislação trabalhista (CLT) e das normas aplicáveis ao setor de teleatendimento, como o Anexo II da Norma Regulamentadora NR-17.

4.2.2.7. Responsável pelo acesso, em suas dependências, do gestor do SEBRAE/PI a qualquer momento, para que os requisitos previstos neste documento possam ser auditados e conferidos.

4.2.2.8. Responsável por manter a equipe de atendimento (Atendentes, Monitor da Qualidade e Supervisão) exclusiva à Central de Atendimento em tempo integral da jornada de trabalho;

4.2.2.9. Responsável por fazer o gerenciamento da aderência dos atendentes aos processos de atendimento e padrões de qualidade definidos pelo SEBRAE/PI que serão monitorados continuamente pelo Gestor do SEBRAE/PI, de modo a cumprir os SLA definidos neste contrato, sob pena de aplicação de multas.

4.2.2.10. Responsável por capacitar com regularidade, a equipe de atendentes, monitor da qualidade e supervisão assim como os demais envolvidos na operação.

4.2.2.11. Responsável por elaborar Relatórios Executivos para SEBRAE/PI que irão reportar o andamento operacional, os indicadores de SLA e as principais ações realizadas durante o período analisado.

4.3. **Público que será atendido pela EPS e os tipos de atendimento:**

4.3.1. O cliente que será atendido pela EPS é formado pelo público alvo do SEBRAE/PI:

- 4.3.1.1. Potencial Empresário;
- 4.3.1.2. Potencial Empreendedor.
- 4.3.1.3. Micro Empreendedor Individual (MEI);
- 4.3.1.4. Microempresa (ME);



4.3.1.5. Empresa de Pequeno Porte (EPP);

4.3.1.6. Produtor Rural;

4.3.2. Exemplos de informações mais solicitadas pelos clientes através dos canais receptivos:

4.3.2.1. Quais são os cursos oferecidos pelo SEBRAE/PI?

4.3.2.2. Como faço para abrir empresa e formalizá-la?

4.3.2.3. Como faço para cancelar a minha empresa?

4.3.2.4. Como faço para imprimir o boleto do DAS?

4.3.2.5. Como é que faz a declaração do imposto de renda do MEI?

4.3.2.6. Quais são os tipos de notas fiscais que devem ser impressas na gráfica?

4.3.2.7. O SEBRAE faz empréstimo?

4.3.2.8. O SEBRAE presta serviço de consultoria?

4.3.2.9. Como faço para abrir uma empresa?

4.3.3. Exemplos de situações ou campanhas para contatos ativos:

4.3.3.1. Retorno das chamadas, visando conferência das solicitações ocorridas e, tratamento de considerações (reclamações, sugestões e elogios);

4.3.3.2. Campanhas de divulgação;

4.3.3.3. Campanhas institucionais;

4.3.3.4. Pesquisas de opinião e satisfação junto aos clientes do SEBRAE/PI;

4.3.3.5. Atualização cadastral diária;

4.3.3.6. Confirmação de presença em eventos e consultorias;

4.3.3.7. Comercialização de produtos e soluções SEBRAE/PI;

4.3.3.8. Outros serviços que venham a se caracterizar como ativo.

4.3.4. Os clientes que solicitarem Consultorias ou Orientações Técnicas serão direcionados ao atendimento presencial da unidade do SEBRAE/PI mais próxima.

4.3.5. Fará parte do atendimento também o encaminhamento das pendências que não tiverem solução imediata na Central de Atendimento e Relacionamento ao SEBRAE/PI, cujas informações não constem nos processos de atendimento ou recomendem registro de ocorrência.

4.3.6. Os modelos de atendimento e regras de negócio para cada tipo de demanda constam do Manual de Atendimento do SEBRAE/PI que será disponibilizado a CONTRATADA na etapa de implantação.

5. Escopo da Contratação:

5.1. SERVIÇOS CONTINUADOS:

Os Serviços Continuados serão prestados mensalmente conforme vigência do contrato.

5.1.1. **Equipe de Atendimento Exclusiva:**

A operação de atendimento será separada em células, conforme mostra a ilustração abaixo:

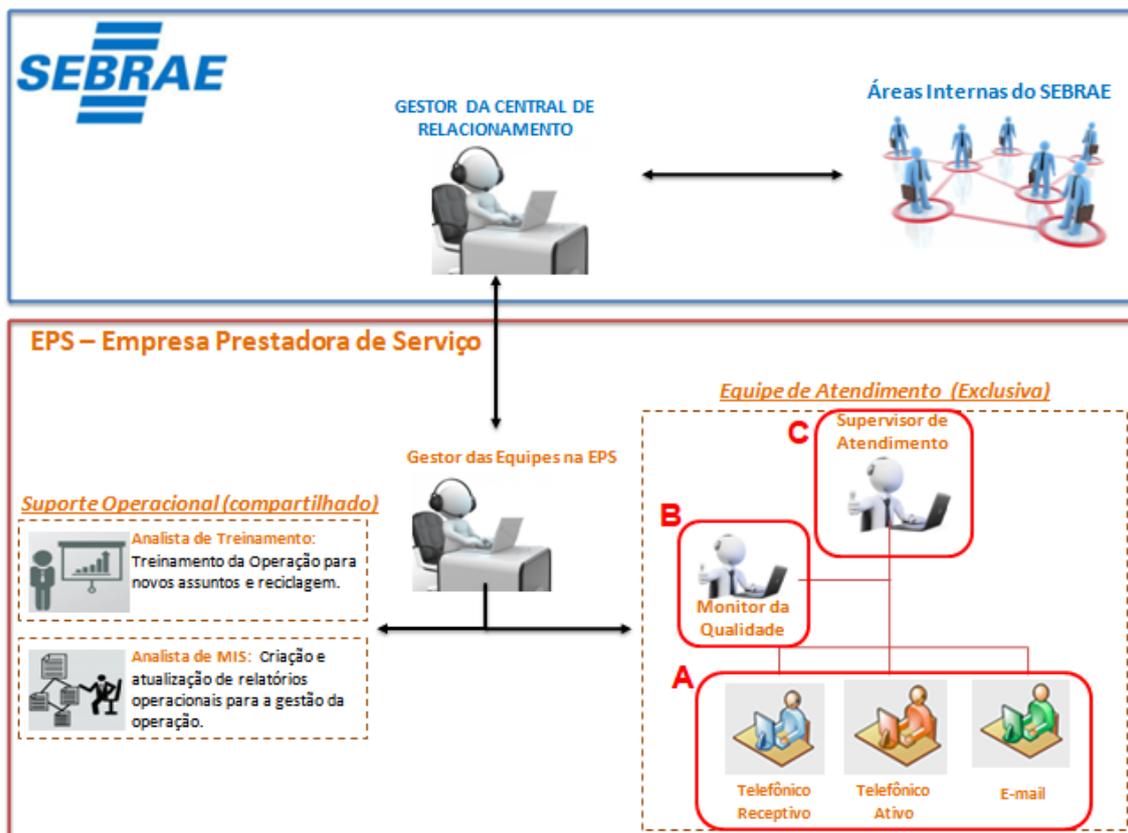


Figura 2 - Desenho esquemático que mostra os serviços de atendimento que serão contratados da EPS

- 5.1.1.1. **Célula A:** Atendentes capacitados e dedicados para prestar atendimento ativo e receptivo por telefone ou através de E-mail.
- 5.1.1.2. **Célula B:** Monitor da Qualidade capacitado e dedicado para realização do monitoramento dos atendimentos, acompanhamento dos indicadores da qualidade, preenchimento dos relatórios de monitoria, elaboração de apresentações das monitorias e plano de ação para melhorias da qualidade.
- 5.1.1.3. **Célula C:** Supervisor de atendimento capacitado e dedicado para fazer a gestão da equipe de atendimento do SEBRAE/PI.

5.1.2. **Serviços de Suporte Operacional (Equipe Não Exclusiva):**

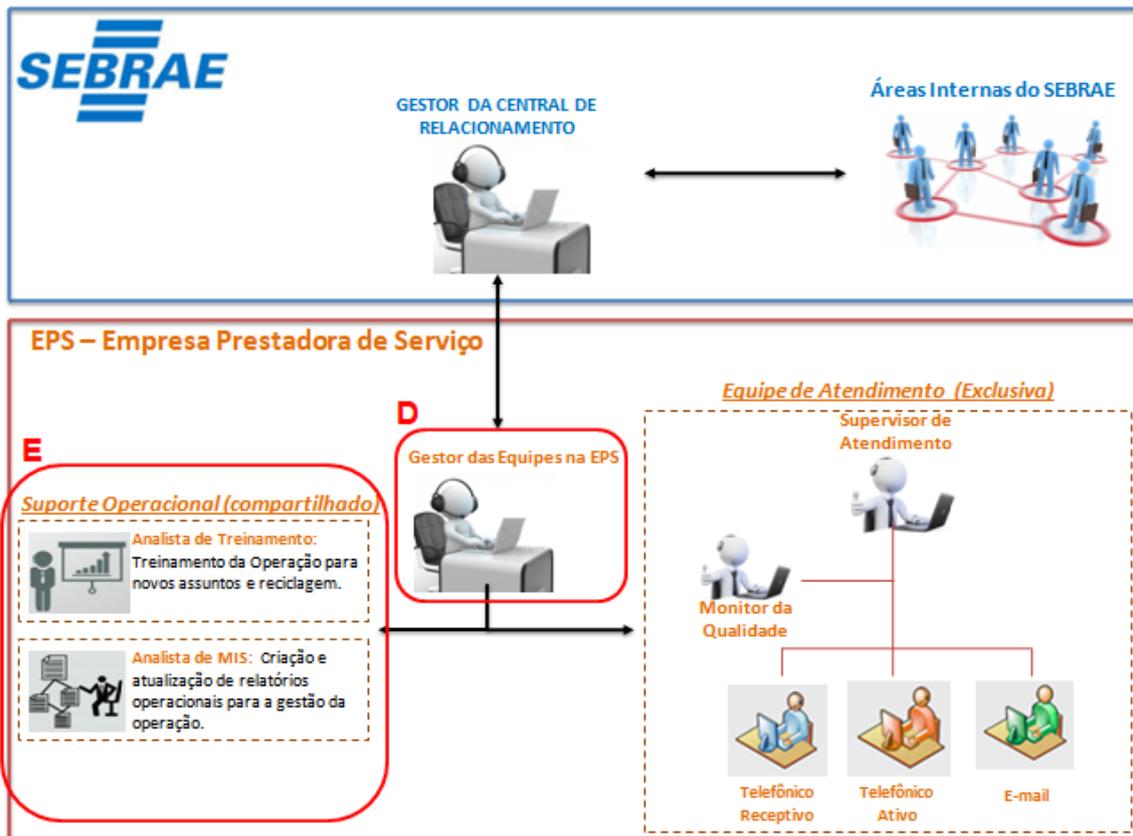


Figura 3 – Equipe de Suporte Operacional e de Gestão da EPS

5.1.2.1. **Célula D:** O Gestor das Equipes deverá ser um profissional da CONTRATADA responsável pelo acompanhamento da performance da Equipe de Atendimento Exclusiva ao SEBRAE/PI e da Equipe de Suporte Operacional (não exclusiva), sendo também o ponto focal do Gestor do SEBRAE/PI e deverá ser responsável por:

- a) Garantir que a quantidade de pessoas contratadas esteja disponível para atendimento;
- b) Garantir que todos os colaboradores estejam capacitados para realizar o atendimento de acordo com as especificações de qualidade;
- c) Garantir que os serviços de Treinamento e MIS estejam sendo cumpridos;
- d) Corrigir itens apontados como falta de qualidade nas fichas de avaliação;
- e) Alinhar as estratégias de comunicação entre Operação e SEBRAE/PI;
- f) Alterar prioridades conforme instruções do Gestor do SEBRAE/PI;
- g) Comunicar novos procedimentos à operação;
- h) Apontar oportunidades e processos a serem modificados;
- i) Aplicar planos de melhoria no atendimento, treinamento, infraestrutura local, etc.;
- j) Validar todos os indicadores gerados antes de sua publicação oficial.

5.1.2.2. **Célula E:** Equipe de Suporte Operacional contemplando a Gestão de Treinamento e MIS/Relatórios, **estes serviços devem estar inclusos no preço da contratação dos serviços.**

- a) Os profissionais que prestarem esses serviços de suporte deverão estar disponíveis para interface com o gestor do SEBRAE/PI, de segunda a sexta-feira, das 08 às 18h.
- b) O dimensionamento, a capacitação e a dedicação dos profissionais que proverão esses serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA. A falta de adequação ou eficácia será refletida nas penalidades previstas na matriz de SLA deste documento.
- c) Abaixo, seguem os requisitos mínimos sobre esses serviços, que poderão ser auditados pelo SEBRAE/PI, a qualquer momento, durante a vigência do contrato:

I. **Gestão de Treinamento:**



- a. O treinamento inicial e o treinamento de aperfeiçoamento contínuo dos Atendentes, Monitor da Qualidade e Supervisor relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, previstos na PORTARIA Nº 09 do MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17, que estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente, e, deverão ser realizados por instrutores especializados, custeados integralmente pela CONTRATADA;
- b. A CONTRATADA apresentará, para conhecimento, análise e prévia aprovação, pelo SEBRAE/PI o Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação dos Profissionais (atendente, monitor da qualidade e supervisor), a serem alocados na execução dos serviços contratados, especificando, dentre outros dados:
- i. Quantidade de horas/aula a serem ministradas, as quais não poderão ser inferiores a 40 (quarenta) horas/aula, por profissional;
 - ii. Metodologia a ser empregada;
 - iii. Quantitativo de profissionais por turma;
 - iv. Conteúdos programáticos a serem aplicados;
 - v. Recursos didáticos a serem utilizados.
 - vi. O plano de capacitação deve conter os módulos sobre o sistema SEBRAE e deverá ser oferecida a toda equipe de atendimento;
- c. Cabe a CONTRATADA:
- i. Criação de material didático para treinar a equipe de atendimento com base no Manual de Atendimento fornecido pelo SEBRAE;
 - ii. Treinamento inicial dos atendentes de atendimento;
 - iii. Treinamento de novos processos e procedimentos em caso de mudanças ou inclusão de novos processos de atendimento;
 - iv. Treinamentos periódicos para garantir o ciclo de melhoria contínua.
 - v. A cada 6 meses a contratada deverá realizar as capacitações, no mínimo 1 (uma), com apresentação de relatório com fotos evidenciando o treinamento.
- d. Detalhamento do Conteúdo Programático:
- i. **Institucional:**
 - Histórico, missão, visão e valores da empresa;
 - Posicionamento da empresa no mercado; e
 - Objetivos da Central.
 - ii. **Técnico:**
 - Conhecimento dos produtos/serviços;
 - Código de Defesa do consumidor;
 - Atendimento ao Cliente;
 - Técnicas de Negociação;
 - Relacionamento Interpessoal
 - Técnica de Vendas;
 - Língua Portuguesa – atualização e reciclagem.
 - iii. **Operacional:**
 - Rotinas e procedimentos;
 - Sistema;
 - Equipamento telefônico; e
 - Atribuições dos profissionais.
 - iv. **Telemarketing:**
 - Excelência no atendimento;
 - Técnica de vendas (receptivo e ativo);
 - Técnicas de argumentação;
 - Técnicas para tratativa de Reclamações, Opiniões e Sugestões;
 - Técnicas de controle do estresse (ginástica laboral);
 - Fonoaudiologia/ergonomia;
 - Supervisão e liderança;



- Monitoramento;
- Retenção.

v. **Comportamental:**

- Postura;
- Atitude;
- Empatia;
- Pró-atividade;
- Assertividade.

II. **Gestão de Informações (MIS):**

- a. Fornecimento de todos os indicadores operacionais para que os gestores envolvidos no atendimento possam analisar o comportamento da operação frente aos SLA definidos e tomar decisões.
 - b. Elaboração dos relatórios executivos que irão reportar ao SEBRAE/PI o andamento operacional, indicadores de SLA e as principais ações realizadas durante o período analisado.
 - c. Suporte à operação com informações sobre os atendentes de forma que o gestor possa identificar os pontos de melhoria e atuar no foco do problema.
 - d. Manutenção atualizada do portal com todos os indicadores descritos neste documento, que possa ser acessado remotamente pela internet, com usuário e senha, de forma que o gestor do SEBRAE/PI possa acompanhar, em tempo real, a evolução dos resultados e também extrair relatórios.
 - e. Preenchimento do Relatório de Indicadores exigidos pelo SEBRAE Nacional.
 - f. No decorrer do contrato poderá, a qualquer tempo, serem solicitados pelo SEBRAE/PI ajustes nos conteúdos e ou formatos dos relatórios de acompanhamento.
- 5.1.2.3. A equipe de suporte não deverá interferir na gestão das equipes de atendimento e essa atividade será de responsabilidade do Gestor da CONTRATADA. O vínculo do atendente será com o seu supervisor e não com a equipe de suporte.
- 5.1.2.4. O Gestor do SEBRAE/PI também não deverá interferir na gestão das equipes, ou seja, qualquer identificação de oportunidades de melhorias nos atendentes e aplicação de feedback deverá ser encaminhada ao Gestor da CONTRATADA, que irá realizar a interface com o Supervisor e conseqüentemente com os atendentes.
- 5.1.2.5. Para os serviços de suporte, não haverá indicadores de SLA, porém o gestor do SEBRAE/PI deverá ter livre acesso às dependências da empresa e também a documentos e relatórios referentes à operação de atendimento para que auditorias sejam feitas com objetivo exclusivo de verificação de conformidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, em acordo com requisitos deste termo de referência.
- 5.1.2.6. A falta comprovada da não prestação desses serviços durante **03 (três) meses** consecutivos implicará na possibilidade de **rescisão contratual**.

5.1.3. **Recursos Humanos:**

5.1.3.1. Competências das Equipes de Atendimento:

a. **Supervisor:**

Perfil:

- a. O Supervisor deverá ter nível superior completo ou estar cursando, possuir experiência anterior mínima de 2 anos no cargo de supervisão em atendimento ao público e/ou teleatendimento;
- b. Desejável possuir cursos de aprimoramento tais como: motivação e desenvolvimento profissional/equipes e de qualidade no atendimento ao cliente; conhecimentos básicos de direitos e deveres dos consumidores, e técnicas de relacionamento interpessoais;
- c. Conhecimentos de microinformática como usuário e conhecimentos sobre a utilização da internet como ferramenta de acesso à informação;
- d. Conhecimento de Métricas de Contact Center.

Atribuição:

- a. Organização e distribuição de tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo/ativo ou Multimeios;



- b. Acompanhamento da produtividade da Central (ativo e receptivo);
- c. Controle do horário de chegada e saída dos atendentes, pausas e controle de cartão de ponto etc.;
- d. Acompanhamento diário do desempenho de cada Atendente ao término de uma campanha;
- e. Avaliação periódica da performance dos atendente;
- f. Elaboração de campanhas internas motivacionais;
- g. Elaboração de scripts de abordagem para oferecimento de um produto e/ou serviço;
- h. Coordenação da execução das campanhas e realização de "Telemarketing" ativo para venda de produtos e soluções;
- i. Coordenação da realização de "Telemarketing" para complementação de dados cadastrais dos clientes ou outras ações de relacionamento;
- j. Atendimento de ligações em horário de grande concentração de ligações telefônicas;
- k. Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes; Realização de reuniões periódicas para esclarecimento de dúvidas dos atendentes;
- l. Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos;
- m. Supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
- n. Avaliar o desempenho da equipe sob o seu comando, bem como identificar necessidades e promover ações de desenvolvimento, treinamento e capacitação;
- o. Orientar os atendentes quanto à melhor forma de atendimento;
- p. Esclarecimento de dúvidas dos atendentes;
- q. Monitoramento das sugestões e reclamações relatadas pelos clientes, para imediato encaminhamento ao Gestor do SEBRAE/PI;
- r. Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os atendentes;
- s. Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- t. Aplicação de feedback à equipe de atendimento.
- u. Propor e implementar melhorias em rotinas e em procedimentos;
- v. Realização de reuniões semanais com o Gestor do SEBRAE/PI visando estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- w. Solicitação de materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- x. Acompanhamento e contingenciamento do nível de absenteísmo e "Turn-Over".
- y. Identificar e dimensionar situações adversas, providenciando a adoção de medidas imediatas para a correção de eventuais falhas detectadas;
- z. Manter a integridade e a atualização das informações constantes dos bancos de dados e dos cadastros;
- aa. Comunicação imediata ao Gestor da EPS sobre qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- bb. Tratar as demandas, manifestações e solicitações de serviços que ensejarem respostas das áreas técnicas do SEBRAE/PI;
- cc. Buscar soluções junto ao gestor do SEBRAE/PI referentes às demandas não solucionadas no primeiro atendimento;
- dd. Organizar as informações que necessitam de repasse aos usuários através do retorno às solicitações por meio de contato ativo;
- ee. Identificar necessidade de treinamento.
- ff. Elaborar relatórios pertinentes aos serviços executados, de acordo com interesse e especificação do SEBRAE/PI;
- gg. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao cargo de Supervisor.

Habilidades:

- a. **Percepção:** capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;



- b. **Controle emocional:** capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes diante de situações de conflito; facilidade para trabalhar sob pressão e pro atividade;
 - c. **Liderança:** habilidade para conduzir a equipe, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de abrangência;
 - d. **Assimilação:** capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
 - e. **Iniciativa:** disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
 - f. **Responsabilidade:** capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenhos da sua equipe;
 - g. **Habilidade interpessoal:** capacidade de dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, argumentação e relacionamento social;
 - h. **Estabilidade emocional:** capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
 - i. **Enquadramento às normas:** capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré - estabelecidos;
 - j. **Autoconfiança:** capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam a tomada de decisão;
 - k. **Flexibilidade:** capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pela Gerência;
 - l. **Organização:** capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;
 - m. **Comunicação:** capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
 - n. **Atenção concentrada:** capacidade para responder, de forma adequada e simultânea, a diversos estímulos advindos do meio;
 - o. **Discrição:** ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
 - p. **Postura:** capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
 - q. **Criatividade:** capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras;
- b. **Monitor da Qualidade:**
- Perfil:**
- a. Graduação universitária (no mínimo cursando), preferencialmente nas áreas Comerciais, Marketing ou Administrativas;
 - b. **Possuir experiência anterior mínima de 1 ano no cargo de monitor da qualidade, analista de atendimento ou BackOffice em atendimento ao público e/ou teleatendimento;**
 - c. Conhecimento de MS Office (Word, Power Point) e Internet.
 - d. Conhecimento de Excel Avançado;
 - e. Cursos na área da Qualidade;
 - f. Visão estratégica de negócio e mercado.
 - g. Conhecimento dos serviços e soluções do SEBRAE.
- Atribuição:**
- a. Monitorar com base nos padrões de atendimento estabelecidos pelo SEBRAE/PI;
 - b. Realizar o preenchimento das planilhas de monitoria e anotar todas as informações da performance do Atendente durante o atendimento;
 - c. Identificar através das ligações e emails analisados seus pontos fortes e os pontos que necessitam de aprimoramento;
 - d. Identificar oportunidade de melhoria através de análises dos processos e procedimentos que aperfeiçoem a rentabilidade do negócio do Cliente;
 - e. Manter o Supervisor e Gerente informado sobre a performance dos Atendentes;
 - f. Manter seu foco de atuação nas metas da área de monitoria (indicadores qualitativos e quantitativos), garantindo produtividade e qualidade do trabalho;



- g. Verificar a satisfação dos clientes nas ligações, informando ao Supervisor as necessidades emergenciais, assim como oportunidades de melhorias em todo o processo;
- h. Conduzir o sistema da qualidade de maneira justa e construtiva, evitando que a monitoria e o "feedback" sejam interpretados como formas de punição aos que cometem erros;
- i. Dar feedback sobre os aspectos técnicos à equipe de acordo com o cronograma estabelecido;
- j. Acompanhar o Supervisor ou Gerente no feedback comportamental.
- k. Prestar apoio a equipe de atendimento em eventuais ausências do Supervisor no horário de Atendimento;
- l. Prestar apoio ao Supervisor em eventuais necessidades de interações com áreas internas do SEBRAE/PI para tratativa de pendências do atendimento prestado pela equipe de Operadores de Atendimento.
- m. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao cargo de Monitor da Qualidade.

Habilidades:

- a. **Percepção:** capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- b. **Controle emocional:** capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes diante de situações de conflito;
- c. **Assimilação:** capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- d. **Iniciativa:** disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- e. **Responsabilidade:** capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenhos da sua equipe;
- f. **Habilidade interpessoal:** capacidade de dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, argumentação e relacionamento social;
- g. **Estabilidade emocional:** capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- h. **Enquadramento às normas:** capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré - estabelecidos;
- i. **Autoconfiança:** capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam a tomada de decisão;
- j. **Flexibilidade:** capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pela Gerência;
- k. **Organização:** capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;
- l. **Comunicação:** capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- m. **Atenção concentrada:** capacidade para responder, de forma adequada e simultânea, a diversos estímulos advindos do meio;
- n. **Discrição:** ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- o. **Postura:** capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- p. **Criatividade:** capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras;

c. **Atendente:**

Perfil:

- a. O Atendente deverá ter nível superior completo ou estar cursando, **possuir experiência anterior mínima de 1 ano no cargo de atendimento ao público e/ou teleatendimento e possuir as seguintes habilidades;**
- b. Ter no mínimo 3 (três) cursos de aperfeiçoamento: atendimento ao cliente, técnicas de vendas e técnicas de negociação;
- c. Conhecimento de softwares básicos (Windows, Word, Excel e Internet);



Atribuição:

- a. Realização de campanhas ativas para divulgar eventos, cursos, projetos, ações, reservar vagas em cursos, atualizar cadastro, realizar pesquisa de satisfação, comercialização de produtos ou soluções e outros, que serão tratados de acordo com os projetos, processos, procedimentos e padrões definidos pelo SEBRAE/PI;
- b. Além do caso anterior, os contatos ativos poderão ser realizados para os clientes que já entraram em contato anteriormente, porém não tiveram suas solicitações atendidas no primeiro contato e foram consideradas como "pendências". Neste caso o ativo será para dar retorno ao cliente sobre a resposta de sua solicitação;
- c. Atendimento Receptivo a clientes que entrarem em contato por telefone para solicitarem informações institucionais, cursos e serviços, de acordo com os processos, procedimentos e padrões definidos pelo SEBRAE/PI;
- d. Atendimento Receptivo através dos canais de Multimeios (E-mail e outros) que serão tratados de acordo com os projetos, processos, procedimentos e padrões definidos pelo SEBRAE/PI.
- e. Encaminhamento ao Supervisor das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos processos de atendimento) para o tratamento e solução junto ao gestor responsáveis do SEBRAE/PI.
- f. Prestar informações e esclarecimentos ao público em geral, sobre dúvidas a respeito dos produtos ou soluções oferecidos pelo SEBRAE/PI, tendo como fonte de orientação e consulta as informações fornecidas pelo SEBRAE/PI, bem como os conhecimentos e as habilidades pessoais, com paciência, clareza e educação;
- g. Divulgação e Venda de produtos ou soluções oferecidos pelo SEBRAE/PI, contidos em sua base de dados, a partir do cadastro de clientes e dos textos escritos baseados na estratégia e forma de abordagem, denominados scripts, bem como na habilidade de negociação e persuasão de cada atendente;
- h. Realizar o atendimento das solicitações/reclamações dos clientes, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- i. Realizar atendimento com agilidade e cortesia;
- j. Registrar todos os atendimentos no sistema de CRM "SAS" de forma clara e objetiva.
- k. Realizar a atualização dos dados cadastrais no processo de atendimento, conforme critério de atualização definido pelo SEBRAE/PI;
- l. Responsável pelo cumprimento e qualidade de atendimento, de acordo com a ficha de monitoria;
- m. Dar retorno aos clientes;
- n. Manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações;
- o. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado.
- p. Realizar o atendimento Receptivo e respectivo registro sistêmico de manifestações relacionadas a demandas de Ouvidoria.
- q. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

Habilidades:

- a. **Percepção:** capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- b. **Controle emocional:** capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes diante de situações de conflito;
- c. **Assimilação:** capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- d. **Iniciativa:** disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- e. **Responsabilidade:** capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenhos da sua equipe;
- f. **Habilidade interpessoal:** capacidade de receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, argumentação e relacionamento social;



- g. **Estabilidade emocional:** capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- h. **Enquadramento às normas:** capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré - estabelecidos;
- i. **Autoconfiança:** capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam a tomada de decisão;
- j. **Flexibilidade:** capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pela Gerência;
Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;
- k. **Comunicação:** capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- l. **Atenção concentrada:** capacidade para responder, de forma adequada e simultânea, a diversos estímulos advindos do meio;
- m. **Discrção:** ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- n. **Postura:** capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- o. **Criatividade:** capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras;

5.1.4. Processo de Seleção e Treinamento da Equipe:

5.1.4.1. Seleção da Equipe:

- a. O SEBRAE/PI não participará do processo de contratação de nenhum recurso da CONTRATADA, mas poderá solicitar troca caso suas atividades (no caso de gestor) ou seus indicadores de desempenho **TLP, AC e AT** (nos casos de atendentes) que não estejam sendo realizados dentro dos valores mínimos da tabela de SLA durante 03 (três) medições mensais consecutivas.
- b. Todo colaborador, incluindo o gestor, antes de ingressar na operação:
 - a. Deverá ser submetido à ficha de avaliação utilizada para medição dos padrões de qualidade de atendimento, sendo essa a mesma ficha a ser utilizada no processo de monitoramento da qualidade do atendimento ao cliente;
 - b. Deverá ter nota mínima de 80% de assertividade técnica e comportamental e nenhuma falha grave, para no mínimo 10 (dez) avaliações consecutivas sobre atendimentos aleatórios;
 - c. As avaliações serão feitas em ambiente de simulação utilizando o próprio avaliador como cliente;
 - d. Todos os atendentes e monitor da qualidade deverão ser aprovados em teste de audiometria e otorrinolaringologia e considerados aptos para a função de teleatendimento.
 - e. Caso ocorram mudanças em processos ou procedimentos, novas contratações para aumento de quadro ou para substituições, todos os colaboradores envolvidos nessas situações deverão ser treinados e passarão por este processo de avaliação.

5.1.4.2. Treinamento de Pessoal:

- a. O treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos Atendentes, Monitor da Qualidade e Supervisor, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, prevista na Portaria nº 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, gestão e liderança, deverão ser executadas e custeadas integralmente pela CONTRATADA e estarão sob sua inteira responsabilidade.
- b. A CONTRATADA apresentará para conhecimento, análise prévia e aprovação do Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação dos Profissionais alocados para a prestação dos serviços contratados, especialmente, no que tange às atividades inerentes ao Atendimento, na assinatura do contrato. Necessário especificar os seguintes dados:
 - a. Quantidade de horas/aula, a ser ministrada;



- b. Metodologia a ser empregada;
 - c. Conteúdos programáticos a serem aplicados; e
 - d. Recursos didáticos a serem utilizados.
- c. O referido Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação devem prever ainda, a realização obrigatória de Reciclagens, com intervalo de, no máximo, 03 (três) meses, entre uma e outra, cuja 1ª (primeira) Reciclagem deverá ser concluída em, até, 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data efetiva do início da prestação dos serviços contratados;
- d. A CONTRATADA treinará, desenvolverá e capacitará os profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, a título de Reciclagem, em caráter excepcional, quando solicitado pelo SEBRAE/PI, cujo início deve ocorrer em, no máximo, 03 (três) dias úteis após o recebimento de comunicação formal, onde estarão detalhados os motivos da necessidade da realização da referida Reciclagem, bem como identificados os profissionais a serem reciclados;
- e. A CONTRATADA treinará, desenvolverá e capacitará, inicialmente, todos os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados, os quais foram, devidamente, habilitados nas fases de Recrutamento e Seleção, executadas pela CONTRATADA, utilizando-se de infraestrutura, recursos humanos, materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos próprios, cujo treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais do SEBRAE/PI;
- f. Com relação aos aspectos inerentes aos serviços (procedimentos internos do SEBRAE/PI, produtos, serviços, procedimentos operacionais e comerciais, sistemas e aplicativos), serão de responsabilidade do SEBRAE/PI, assim como o treinamento inicial e de aperfeiçoamento que se fizerem necessários devido às alterações de procedimentos, normas e sistemas;
- g. A responsabilidade do SEBRAE/PI para a realização dos treinamentos, quando tratar-se de assuntos inerentes à responsabilidade do SEBRAE/PI, resume-se ao planejamento do treinamento, fornecimento de instrutores e originais do material didático, cabendo à CONTRATADA todos os demais recursos audiovisuais, local e inclusive reprodução dos materiais que serão entregues aos treinandos. Quando o assunto for inerente à responsabilidade da CONTRATADA, esta deverá tomar as providências necessárias e arcará com seu custeio;
- h. Todo cronograma de treinamento para iniciantes ou reciclagens deve ser apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo SEBRAE/PI, podendo ser realizado também aos sábados.

5.1.5. Gestão Operacional:

5.1.5.1. Avaliação de Desempenho:

- a. A avaliação de desempenho dos atendentes deverá ser feita pelo Supervisor com base nos resultados dos indicadores operacionais: Monitorias, Aderência às Escalas, Tempo Médio de Atendimento, Avaliação Comportamental (sobre atitudes, competências e habilidades dos atendentes) e Resultados nas Campanhas Ativas.
- b. No final de cada mês será realizada a consolidação dos dados e apresentado aos atendentes os resultados, expondo suas potencialidades, necessidades no atendimento e definindo sua meta individual.
- c. Cada item da avaliação global deverá ter um peso em relação ao total da avaliação, que será sugerido pela CONTRATADA e validado pelo SEBRAE/PI.

5.1.5.2. Campanhas Motivacionais:

- a. A CONTRATADA deverá prever campanha mensal de incentivo (motivacional), vinculada aos resultados obtidos em quesitos comportamentais, produtividade, resultados de vendas, absenteísmo e avaliação de qualidade.
- b. O serviço de acompanhamento motivacional caracteriza-se pelo suporte profissional aos empregados envolvidos na operação da Central de atendimento e relacionamento e consiste na execução das seguintes atividades:
 - a. Planejar e executar programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
 - b. Planejar e executar ações de melhoria do clima organizacional;



- c. Planejar e executar os programas e campanhas motivacionais;
 - d. Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes, monitor da qualidade e Supervisor;
 - e. Planejar e executar programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;
 - f. Emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais, ações de motivação e programas de melhoria implementados.
- c. Caberá à CONTRATADA a criação, desenvolvimento, organização, implantação e o gerenciamento de cada campanha proposta, inclusive arcando com as despesas inerentes à implementação da campanha.
- d. Caberá ao SEBRAE/PI aprovar previamente o tema, a mecânica das campanhas e os prêmios, sendo que os valores financeiros envolvidos deverão ser de total responsabilidade da CONTRATADA.
- e. A CONTRATADA **deverá realizar 1 (uma) campanha motivacional por mês**, com apresentação de relatório, fotos e documentos que evidencie a execução da campanha, resultados obtidos e recompensa dos vencedores.

5.1.5.3. Modelos de Gestão de Pessoas:

- A. A CONTRATADA deverá apresentar na **fase de implantação** um documento em papel Timbrado datado e assinado pelo responsável da empresa contendo a descrição detalhada da sua forma de atuação na gestão de pessoas envolvendo seu modelo para:
- a. Processos de Recrutamento e Seleção;
 - b. Programa de Treinamento e Reciclagens;
 - c. Campanhas Motivacionais;
 - d. Práticas de gestão como feedback, reuniões, etc;
 - e. Planos de Benefícios, tais como: Vale Refeição, Vale Transporte aos seus empregados;
 - f. Planos de Segurança: Plano de segurança e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho;
 - g. Metodologia de Monitoria da Qualidade detalhando o processo definido para monitoria da central de atendimento e relacionamento, abrangente a todos os assuntos e meios de contato utilizados pela equipe de atendimento (telefone e e-mail);
 - h. Metodologia da Avaliação de desempenho para os atendentes e monitor da qualidade.

5.1.5.4. Práticas de Governança:

- A. **Planejamento das Reuniões:** Acompanhamento do serviço deverá ocorrer através de reuniões entre as equipes do SEBRAE/PI e da CONTRATADA, da seguinte forma:
- B. **Reunião de início ou Kick-Off de projeto:** reunião com os gestores do SEBRAE/PI, antes de iniciar o desenho do Plano de Implantação, para entendimento da visão geral do serviço contratado.
- C. **Reuniões de acompanhamento de implantação:** reunião durante o período de implantação, conforme agenda acordada entre os gestores do SEBRAE/PI e representantes da CONTRATADA.
- D. **Após o período de implantação:**
- a. Reuniões mensais, entre o Gestor do Contrato do SEBRAE/PI e o grupo gestor da CONTRATADA para as seguintes atividades:
 - b. Calibração das monitorias da qualidade;
 - c. Apresentação de resultados de desempenho, onde a CONTRATADA deverá demonstrar através de um relatório Executivo o desempenho mensal da Central de Relacionamento o qual deve ser acompanhado de comentários que auxiliem na explicação de variações consideráveis nos indicadores e de possíveis soluções ou correções que foram ou serão adotadas.

5.1.5.5. Gestão de Prestação de Serviços:

- a. **Horário de funcionamento do Atendimento:**
- a. Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 20:00 hs.



- b. Sábado, das 09:00 às 15:00 hs - para atender demandas de campanhas ativas solicitadas, com aviso prévio pelo SEBRAE/PI ou para Treinamento e Capacitação da Equipe.
- b. Esses horários podem sofrer alterações durante o contrato por parte do SEBRAE/PI e a comunicação será feita com no mínimo 15 dias corridos de antecedência para CONTRATADA.
- c. Aos domingos e feriados (Nacionais ou Estaduais) a operação não funcionará, exceto em casos esporádicos, mediante solicitação do SEBRAE/PI com antecedência mínima de 15 dias corridos.

5.1.5.6. Dimensionamento da Equipe de Atendimento:

- a. A CONTRATADA é responsável por alocar a quantidade de Recursos Humanos por cada uma das Células de Atendimento conforme volume de demandas. Essas operações trabalharão em sinergia, ou seja, com compartilhamento de recursos entre células, configurando um modelo "multiskill", respeitando como prioridade o atendimento de clientes que entrarem em contato através de telefone receptivo.
- b. O Dimensionamento da equipe relacionado neste termo de referência foi realizado com base na volumetria histórica de contatos conforme apresentado no **ANEXO I – Volumetria**.
- c. O compartilhamento, ou seja, a utilização do modelo multiskill deverá ser usada para suprir necessidade de atendimento da demanda, receptiva ou ativa, quando os atendentes dedicados daquela célula não possam atender às demandas dentro do Nível de Serviço descrito a seguir.
- d. Regras para utilização multiskill, ou seja, compartilhamento de recursos entre células:
 - a. Se o atendimento Receptivo apresentar ociosidade (telefone), os recursos poderão realizar os contatos ativos ou realizarem o atendimento via e-mail. Para que isso ocorra, o % de NS (nível de serviço) em até 30 segundos da célula que irá emprestar recursos deverá se manter no mínimo em 80% no consolidado do dia.
 - b. Se existir fila de clientes para serem atendidos por telefone receptivo, os outros recursos do atendimento de E-mail ou do Ativo deverão estar capacitados para auxiliar a realizar este atendimento até que o % de NS das células receptivo telefônico e chat seja de 80% em 30s no total do dia em questão.
 - c. A mudança dos skills será de responsabilidade da EPS, porém, sempre precisará de aprovação prévia do Gestor do SEBRAE/PI quando a iniciativa for da CONTRATADA.
- e. O SEBRAE/PI também poderá solicitar a utilização de multiskill quando desejar priorizar o atendimento de uma célula específica, como por exemplo, aumentar a quantidade de contatos ativos para uma determinada campanha de divulgação. Nesses casos, se os níveis de serviços forem comprometidos, o SEBRAE/PI deverá arcar com essa responsabilidade, abonando a CONTRATADA de qualquer penalidade durante o período em questão.
- f. Os estudos de previsão de NS com base na necessidade de compartilhamento dos recursos, tanto por iniciativa da CONTRATADA quanto do SEBRAE/PI, deverão ser produzidos pela CONTRATADA para que o gestor do SEBRAE/PI possa avaliar e tomar a melhor decisão, considerando o impacto no tempo de espera dos clientes na fila.
- g. A ideia para utilização de multiskill é otimizar a utilização dos recursos frente as demandas de receptivo e ativo necessárias para o atendimento dos clientes do SEBRAE/PI, mantendo a ocupação máxima sem prejudicar o NS diário do atendimento receptivo.
- h. O Gestor do SEBRAE/PI deverá avisar, previamente, sobre o disparo de SMS e email marketing, pois essas ações poderão impactar na demanda do atendimento receptivo.
- i. Em caso de disparos de SMS e email marketing, sem aviso prévio, não haverá aplicação de penalidades pelo não cumprimento dos indicadores pela



CONTRATADA. Contudo, faz-se necessário o redimensionamento da operação para não impactar no NS.

5.1.5.7. Plano de Ocupação das Posições de Atendimento:

- a. O dimensionamento do Plano de Ocupação das Posições de Atendimento foi concebido com base na série histórica de chamadas recebidas pela Central de Atendimento, conforme **ANEXO I**;
- b. O Plano de Ocupação das Posições de Atendimento será híbrido, ou seja, os Atendentes executarão atendimento Receptivo e Ativo por Telefone e E-mail, e poderá ser adaptado pela CONTRATADA, sempre que for necessário. Em especial quando houver pico de interações Receptivas por telefone e caso tenha atendimentos ativo em andamento ou tratativa de e-mails, este serão suspensos temporariamente de acordo com as necessidades específicas dos serviços a serem executados;
- c. Os índices de qualidade de atendimento definidos neste Termo de Referência deverão ser respeitados, entretanto, haverá liberação de multas e exigência do cumprimento integral quando forem solicitadas por escrito pelo SEBRAE/PI providências que os comprometam;
- d. Após o processo de estruturação da Equipe de Atendimento, a fim de facilitar a integração de novos atendentes, suas atividades iniciais serão de natureza ativa, deixando os veteranos nas atividades de atendimento receptivo até que os novatos estejam preparados para uma operação híbrida (atendimentos receptivos, ativos e Multimeios);
- e. Para a implantação dos Serviços Continuados a CONTRATADA deverá instalar um Plano de Ocupação das Posições de Atendimento, conforme quadros abaixo:

a. Atendentes (Telefone e E-mail):

Quantidade de PA	Quantidade de recursos humanos	Horário de Entrada	Horário de Saída	Período
03	6 atendentes (3 por turno)	08:00 hs 14:00 hs	14:00 hs 20:00 hs	Segunda a Sexta
---	6 atendentes	09:00 hs	15:00 hs	Sábado de treinamento
03	03 atendentes	09:00 hs	15:00 hs	Sábado de campanha Ativa

b. Monitor da Qualidade:

Quantidade de PA	Quantidade de recursos humanos	Horário de Entrada	Horário de Saída	Período
01	01	11:00 hs	20:00 hs	Segunda a Sexta

c. Supervisor de Atendimento:

Quantidade de PA	Quantidade de recursos humanos	Horário de Entrada	Horário de Saída	Período
01	01	08:00 hs	17:00 hs	Segunda a Sexta

Nota 1: Para o cargo de Supervisor e Monitor da Qualidade os Sábados serão utilizados esporadicamente para Treinamentos e/ou Acompanhamento de Campanhas Ativas.

- f. Havendo necessidade, poderão ser feitas alterações de quantidade e distribuição, mediante autorização formal do SEBRAE/PI e obedecendo aos limites previstos neste Termo de Referência. O número de posições de atendimento do plano de ocupação poderá sofrer alterações quando de eventos constantes do calendário de serviços do SEBRAE/PI que gerarão impacto na demanda do serviço a ser prestado pela CONTRATADA, devendo a alteração ser solicitada formalmente pelo SEBRAE/PI, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.



- g. A CONTRATADA deverá apresentar e validar com o SEBRAE/PI na fase de implantação a escala operacional, aderência das pausas e intervalos para atender as demandas para o correto funcionamento da Central de Atendimento;
- h. Poderá ainda a CONTRATADA, a qualquer tempo, propor alterações na volumetria e distribuição das posições de atendimentos a partir dos estudos de tráfego, visando o melhor desempenho da Central. Toda alteração, porém, será sempre condicionada à aprovação formal do SEBRAE/PI e aos limites contratuais;
- i. Para execução das Campanhas de ligações Ativas, a CONTRATADA deverá assegurar que para execução das Campanhas de Ligações Ativas os contatos sejam realizados respeitando as regras de horário, conforme Artigo 9º do Código de Ética PROBARE – Programa de Auto-regulamentação do setor de relacionamento.

5.1.5.8. Remuneração da Posição de Atendimento Produtiva:

- a. Os serviços de atendimento prestados serão remunerados por Posição de Atendimento Provida, também chamada de PA Logada Produtiva. Assim temos os seguintes cálculos para apuração do pagamento mensal do serviço:
 - a. Serão somadas as horas disponíveis e atendendo, excluindo pausas, exceto as obrigatórias da NR17 de todos os atendentes;
 - b. Esse resultado será dividido pelo tempo contratado no mesmo período;
 - c. O indicador de percentual de Tempo Logado Produtivo (TLP) será calculado e mostrará o percentual de provimento das PA em relação ao contratado;
 - d. O valor da PA (preço) será multiplicado por esse percentual para cálculo proporcional do valor a ser pago a CONTRATADA. O modelo de cálculo desse provimento está descrito no **ANEXO II** - Modelo de Cálculo dos SLA.
- b. Neste modelo, a duração diária de 01 (uma) PA deverá ser equivalente ao tempo de trabalho de um atendente no dia e a duração mensal equivalente ao tempo de trabalho mensal e, portanto, será chamada de "PA Logada Produtiva de 05H00".
- c. O tempo que será considerado para uma PA será de 06H00 (seis horas), descontados 40 (quarenta) minutos de pausas obrigatórias da NR17 e mais 20 (vinte) minutos para outras atividades. Logo, o tempo de duração diária de uma PA logada e produtiva será de 05H00 (cinco horas).
- d. A entrega será medida pelo indicador Percentual de Tempo Logado Produtivo (PA Logada Produtiva), que será a relação entre o entregue e o contratado. O detalhamento dos cálculos segue no **ANEXO II** – Modelo de Cálculo de SLA.
- e. Os Atendentes, Monitor da Qualidade e Supervisor deverão ser profissionais exclusivos e dedicados à operação do SEBRAE/PI. O custo referente a esses profissionais deverá estar incluso no preço dos serviços prestados.

5.1.6. Requisitos da Infraestrutura física:

5.1.6.1. **Local/Instalações Físicas:**

- A. A Contratada pode estar registrada em qualquer Estado brasileiro, porém a operação de atendimento deverá estar localizada, fisicamente, na cidade de Teresina do Estado do Piauí e que seja atendido minimamente por infraestrutura básica fornecida pela concessionária pública de telefonia e permitindo atender as especificações técnicas e estratégicas da Central de Atendimento e Relacionamento definido a seguir:

a. Especificações Técnicas:

- A CONTRATADA deverá fornecer uma rede de comunicação de dados digital, utilizando circuitos dedicados e privativos, com fornecimento de modem e roteador.
- O receptivo será oriundo do 0800 do sistema SEBRAE e ligações ativas serão realizadas pelo link E1 que será fornecido pelo SEBRAE/PI.

b. Especificações Estratégicas:

- Redução de custos com plano de telefonia receptivo do 0800 custeado pelo SEBRAE.



- Redução de custos com deslocamentos em reuniões periódicas, treinamentos e campanhas que necessitem do contato pessoal entre todos os envolvidos.
 - Melhor atuação na gestão do atendimento e agilidade em planos de contingências.
- B. A CONTRATADA deverá fornecer estrutura física concentrada em um único imóvel, com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a implantação da Central de Atendimento e Relacionamento do SEBRAE/PI com as características e especificações estabelecidas neste contrato.
- C. O local deverá possuir toda infraestrutura física e tecnológica, mobiliário, acessórios e ambiente compatível com as regras do Anexo II da Norma Regulamentadora NR-17.
- D. Deverá ser fornecida 1 (uma) sala de reunião com capacidade para 10 pessoas, para eventuais reuniões de alinhamento.
- E. O SEBRAE/PI poderá solicitar a utilização de uma sala com até 10 dias corridos de antecedência e desta forma, a sala deverá estar preparada com a infraestrutura mínima: Quadro branco e canetas; Data show; Mesas, cadeiras e computadores conectados aos sistemas de uso diário, em quantidade equivalente ao total de atendentes contratados.

5.1.6.2. Instalações Elétricas:

- A. A CONTRATADA deverá atender os seguintes requisitos mínimos:
- a. No-break para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática;
 - b. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR 5413.

5.1.6.3. Cabeamento e Comunicação de Dados e Voz: (Cabeamento Estruturado)

- A. Deverão ser observadas as recomendações prescritas nas normas ABNT relacionadas ao assunto e, particularmente as NBR 14.565 – Procedimentos Básicos para a Elaboração de Projetos de Cabeamento de Telecomunicações para Redes Internas.
- B. A contratada deverá possuir sua rede de dados cabeamento estruturado categoria 5E ou superior.
- C. Comunicação de Dados e Voz
- a. A CONTRATADA deverá disponibilizar Data Center local bem como uma rede de comunicação de dados digital, utilizando circuitos dedicados e privativos, transparente a protocolo.
 - b. A CONTRATADA deverá realizar dimensionamento mínimo de **link dedicado de dados de 2Mbps**, porém esse dimensionamento deverá ser revisado pela CONTRATADA de forma a garantir que não existam problemas de desempenho que aumentem o tempo médio do atendimento, tempo médio de espera ou mesmo inviabilize o atendimento ou não recebimento dos contatos.
 - c. O contrato do Link dedicado deverá contemplar as seguintes exigências:
 - o Disponibilidade do Serviço, ou seja, estar operante mensalmente em 99,8% do tempo;
 - o Velocidade da Internet deverá ser de 100% da velocidade contratada **24hs x 7** dias por semana, sendo simétrica para Download ou Upload;
 - o A CONTRATADA deverá manter uma contingência ao link dedicado principal;
 - o Tempo de resposta para resolução de um chamado de manutenção deverá ser em até 4 horas;
 - d. Caso ocorra necessidade de mudança de endereço da CONTRATADA deverá ser previsto outro ponto somente dentro da cidade de Teresina/PI.
 - e. A comunicação via internet disponibilizada pela CONTRATADA para o atendimento das PAs deverá estar protegida por firewall.



- f. A CONTRATADA deve fornecer infraestrutura com capacidade de recepção de linhas telefônicas Receptivas e Ativas sejam elas analógicas, digitais ou IP;
- g. A CONTRATADA **deverá disponibilizar na Plataforma de comunicação interfaces exclusivas (E1) para a instalação dos links de comunicação dos serviços de telefonia receptivo fornecidos pelo SEBRAE/PI que será de no mínimo um E1 (30 canais) e para ligações Ativas um E1 (30 canais).**
- h. A CONTRATADA é responsável por fazer a conexão dos equipamentos de telefonia, que fará a recepção das chamadas e comutação para as posições de atendimento, e configuração das rotas de ligações saintes.

5.1.7. Computadores (PAs e servidores), Impressora e Acessórios:

5.1.7.1. Computadores (PAs):

A configuração, instalação e manutenção de hardware e software dos computadores e acessórios para a equipe de atendimento (atendentes, monitor da qualidade e supervisão) será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá atender as seguintes configurações mínimas:

A. Processador (configuração mínima)

- a. 4 núcleos / 4 Threads;
- b. 6MB de cachê;
- c. Velocidade de clock de 2.80 GHz;
- d. Processador gráfico integrado;
- e. Arquitetura de 64bits;
- f. Controladora de memória integrada ao processador;

B. Memória RAM (configuração mínima)

- a. Memória RAM Dual-Channel, tipo DDR3-1333 MHz ou superior;
- b. Capacidade no mínimo 8Gb, expansível até 16Gb;
- c. Placa mãe com 02 slots de memória removível.

C. Unidade de Armazenamento (configuração mínima)

Uma unidade de disco rígido interna com capacidade mínima 1000GB, com interface tipo Serial ATA III – 300 ou superior;

D. Unidade de Mídia Óptica (configuração mínima)

- a. Unidade Gravadora/Leitora de CD/DVD, compatível com o sistema operacional instalado;
- b. Interface tipo Serial ATA – 150 ou superior;

E. Controlador de Rede Integrado

- a. Conector: RJ-45, com Led's de monitoramento de conexão e atividade;
- b. Interface de rede 10/100/1000Base-T.

F. Controladora de Vídeo e Monitor (configuração mínima)

- a. Controladora de vídeo de 256Mb de memória;
- b. Suporte a resolução nativa de 1366 x 768 Pixels, com 16M cores – 60 Hz e tamanho mínimo de 19,5".

G. Interfaces (configuração mínima)

- a. Uma porta para fone de ouvido;
- b. Uma porta para microfone;
- c. 06 (seis) interfaces USB 2.0 sendo 02 frontais + 04 Traseiras.

H. Teclado

- a. Possuir todos os caracteres da língua portuguesa;
- b. Compatibilidade com o padrão ABNT-2;
- c. Com ajuste de inclinação.

I. Mouse

- a. Mouse laser com conformação ambidestra, com dois botões e uma tecla a mais para rolagem, com formato ergonômico, com interface USB;
- b. Resolução mínima de 800 dpi.



J. Gabinete

- a. Modelo: mini torre (duas baias);
- b. Botão de liga e desliga na parte frontal e possuir base antiderrapante;
- c. Fonte de alimentação 110/220 e com potência suficiente para suportar a máxima configuração e o uso simultâneo de todos os slots e dispositivos.

K. Software e Documentação:

Serão de responsabilidade da CONTRATADA os itens abaixo:

- a. Deverá vir com o Sistema operacional Windows 10 instalado, em idioma português do Brasil, de 64 bits, acompanhado de mídia e licença original de uso, durante todo o período do contrato;
- b. Deve acompanhar mídias de instalação, além da documentação técnica necessária à instalação e operação do equipamento em português;
- c. Deve manter drivers correspondentes às interfaces instaladas no equipamento, constantemente atualizados, de forma a permitir a perfeita utilização das mesmas.
- d. As estações de trabalho deverão ter instalados os aplicativos do pacote do Office com a versão 2013 ou superior (Excel, Outlook, Access e Word);
- e. Os computadores deverão ser dotados de antivírus atualizados.

L. Compatibilidade

Todos os dispositivos de hardware, além de seus drivers e outros softwares fornecidos com o equipamento deverão ser compatíveis com os seguintes sistemas operacionais: Windows 10 Professional de 64 bits ou superior.

M. O SEBRAE/PI, conforme sua necessidade poderá instalar softwares específicos nos computadores, necessários para conexão aos sistemas de atendimento e banco de dados, sendo as licenças de uso destes de responsabilidade do SEBRAE/PI.

5.1.7.2. **Computadores (Servidores):**

Será de responsabilidade da CONTRATADA manter os servidores com o antivírus, firewall e sistema operacional atualizado bem como instalação e manutenção de hardware e software necessários ao bom funcionamento operacional das PA's.

5.1.7.3. **Impressora**

A. A configuração, instalação e manutenção de impressora será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá atender as seguintes configurações mínimas:

- a. Impressora laser multifuncional com capacidade para a digitalização e cópia de documentos.
- b. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de tonner e papel para suprir 100 (cem) impressões ao mês.

5.1.7.4. **Acessórios:**

A. Os **equipamentos telefônicos** dos postos de atendimento devem adequar-se ao previsto no item 3.1 da Portaria nº 09, de 30 de março de 2007, que aprovou o **Anexo II, da Norma Reguladora 17 do Ministério do Trabalho**, que diz: "**Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individual, que permita ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.**"

B. Alternativamente, poderá ser fornecido um Headset para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual."

C. Os Headset devem:

- a. Ter garantida pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b. Serem substituídos imediatamente quando em situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c. Ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- d. Permitir ajustes individuais de intensidade do nível sonoro e ser provido de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens."

5.1.7.5. **Sistema de Energia:**



O No-Break para os equipamentos deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, não sendo permitida a inoperância do serviço.

5.1.8. Sistemas a serem Contratados:

- 5.1.8.1. A CONTRATADA deverá dispor de equipamentos de tecnologia para atender a recepção dos contatos com os clientes e distribuição dos mesmos para os atendentes.
- 5.1.8.2. A Plataforma de Comunicação Multiserviços IP a ser disponibilizada deverá possuir certificado de homologação junto à ANATEL, em conformidade com a resolução 242/2000, de forma a garantir a interoperabilidade entre demais equipamentos de comunicação e concessionárias públicas de telefonia;
Nota: O Certificado ANATEL deverá ser do equipamento e não apenas de placas de comunicação;
- 5.1.8.3. Além disso, deverá dispor de sistemas de gestão para garantir alto desempenho e qualidade dos serviços prestados. Os sistemas requeridos para a CONTRATADA estão descritos a seguir e são obrigatórios. A confirmação de sua disponibilidade e correta utilização poderá ser feita pelo Gestor do SEBRAE/PI através do indicador de IDS (Indicador de Disponibilidade de Sistemas) ou também por auditorias presenciais mediante levantamento de evidências.
- 5.1.8.4. Além das penalidades previstas para o indicador de IDS, a ausência de algum deles por mais de 10 dias consecutivos, ou em 3 (três) situações repetidas de menor duração durante a vigência do contrato poderá acarretar na rescisão imediata do contrato.
- 5.1.8.5. Todo plano de configuração dos sistemas (nome de atendentes, regras de roteamento, configuração inicial dos menus da URA, caixas de e-mail, etc.), ou seja, tudo que os sistemas precisam para entrar em operação, deverá ser elaborado durante a implantação dos serviços em conjunto com o SEBRAE/PI.
- 5.1.8.6. A plataforma se necessário, deverá permitir a integração dos sistemas corporativos e de informação do SEBRAE/PI, desenvolvendo as rotinas de consulta e envio de dados utilizando-se de tecnologias avançadas de integração CTI - Computer Telephony Integration;
- 5.1.8.7. Sobre a arquitetura dos sistemas disponibilizados
 - A. A arquitetura para a Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:
 - a. Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
 - b. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho;
 - c. Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:
 - Capacidade de processamento; Armazenamento de dados; Acréscimo ou redução de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho.
 - Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações.
 - Plataforma de Comunicação da CONTRATADA deverá estar preparada para prover capacidade de comunicação via VoIP, de acordo com a demanda futura do SEBRAE/PI para integração com a rede VoIP do SEBRAE, visando a comunicação com os Estados e a Unidade do SEBRAE/PI.
- 5.1.8.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar Data Center local bem como uma rede de comunicação de dados digital, utilizando circuitos dedicados e privativos, transparente a protocolo.
- 5.1.8.9. A CONTRATADA deverá fornecer todas as atualizações de software durante o período da garantia;
- 5.1.8.10. A CONTRATADA deverá garantir a implementação dos novos serviços, por simples ampliação ou complementação de software, sem a necessidade de substituição dos equipamentos já instalados;



- 5.1.8.11. O equipamento deverá possuir uma porta padrão Ethernet, que possibilite o acesso via telnet, SSH e HTTP para configuração remota do sistema;
- 5.1.8.12. O equipamento deve possuir integração completa com a rede LAN existente, permitindo gerenciamento de qualquer ponto da rede;
- 5.1.8.13. O equipamento deverá estar identificado com o patrimônio da empresa.
- 5.1.8.14. **SISTEMA PARA TELEFONIA RECEPTIVO (PABX/DAC):** módulo responsável pelo recebimento das ligações via 0800 e encaminhamento para o atendimento humano. Deve permitir:
- A. Configuração das regras de roteamento das ligações para os grupos, incluindo funcionalidade de criação de grupos por habilidade (skills) e definição de prioridades por grupo e por atendente para encaminhamento das chamadas.
 - B. Bloqueio de chamadas (local, DDD, DDI e celular) a ser definido pelo gestor do SEBRAE/PI.
 - C. Conferência entre usuários logados ou clientes externos.
 - D. Uso de códigos de interrupção (Pausas) para os teleatendentes.
 - E. Configuração dos motivos de pausas.
 - F. Disponibilização de identificador de chamadas (número chamador).
 - G. Inclusão de mensagens de espera para clientes em fila.
 - a. A funcionalidade deve permitir, de forma opcional, rápida e simples, a inclusão ou a exclusão na mensagem de espera e previsão de tempo para atendimento.
 - b. Inclusão de mensagens para fora de horário de atendimento e dias de feriado e finais de semana.
 - H. Programação de regras de roteamento específicas em caso de fila.
 - I. Disponibilização de módulo de gestão, em tempo real, dos status dos agentes e do status da fila de espera.
 - J. Coleta de números dos clientes chamadores que abandonaram em fila e realização uma campanha callback, em horário e dia pré-definidos pelo administrador do sistema, porém, sendo sempre realizado no D+1, salvo escolha do cliente por outro dia.
 - K. Nessa funcionalidade, deverá ser possível solicitar ao cliente que deixe um número, horário e dia desejado para o retorno;
 - L. O sistema deverá informar ao cliente os melhores dias e horários, nos quais o callback deverá ser realizado considerando os horários de menor movimento;
 - M. A realização do callback deverá ser feita de forma automática, ou seja, sem que haja necessidade de discagem por parte do atendente.
 - N. Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o cliente desligar antecipadamente, se houver queda de ligação ou terminar a consulta.
 - O. Possuir a opção de transferir a ligação para a URA de Pesquisa de Satisfação de Pós-atendimento, após o atendente qualificar/classificar o atendimento.
 - P. Envio de alertas, por e-mail ou SMS pela própria plataforma, para os gestores, nos casos onde haja necessidade de sinalização referente aos indicadores (configuráveis).
 - Q. Disponibilizar dois pontos com a funcionalidade para atendimento à deficiente auditivo (TTS – Telefone de Texto para Surdos);
- 5.1.8.15. **GRAVAÇÃO:** módulo responsável pela gravação de voz, dos contatos atendidos. Deve permitir:
- A. Gravações de áudio da telefonia, o percentual de gravação deverá ser 100% dos contatos atendidos.
 - B. Gravação de áudio em formato aberto, de forma que possa ser utilizado sem necessidade de aplicativos específicos.
 - C. Gravar todos os tipos de contato (Telefone e e-mail, etc.);
 - D. Disponibilização de módulo de busca de gravações através de consulta por campos diversos relacionados ao contato, tais como: data, hora, operador, motivo/assunto, código do cliente, CPF ou CNPJ, e outros.
 - E. Buscar as gravações através de um módulo de busca que permita a consulta por campos diversos relacionados ao contato, tal como: data, hora, operador, motivo, assunto, código do cliente, CPF ou CNPJ, por nota de avaliação na pesquisa de pós atendimento e outros;
 - F. O Sistema deverá permitir acesso remoto às gravações;



- G. O tempo de armazenamento na plataforma (on-line) deverá ser de 03 meses. Após este período deverá ser feito back-up e armazenados por 01 ano na empresa prestadora do serviço. Após este 01 (um) ano, os back-ups devem ser transferidos para o SEBRAE/PI através de mídias eletrônicas.

5.1.8.16. **DISCADOR AUTOMÁTICO:** módulo responsável pela discagem automática para clientes sem a necessidade de interface humana, utilizando uma lista de números telefônicos previamente definidos. Deve permitir:

- A. Importação de lista em arquivo com extensão “.xls” ou “.txt”, com números telefônicos para serem discados;
- B. Criação de diversas campanhas para organização das discagens automáticas, incluindo a priorização;
- C. Discagem automática utilizando o módulo de discagem Power Dialer;
- D. Realização de Campanhas Ativas automatizadas por Voz e/ou Mensagem;
- E. Realização de Pesquisas com clientes por Voz e/ou Mensagem;
- F. A URA Ativa será utilizada para a automação da aplicação em pesquisas na qual o grupo de clientes a ser acionado será importado através de arquivos.
- G. Disponibilização de módulo de administração básico que permita a configuração dos parâmetros de discagem.

5.1.8.17. **QM (“Quality Management” ou Gerenciamento da Qualidade):** módulo que irá auxiliar no controle de qualidade dos atendimentos prestados aos clientes usuários do serviço de atendimento do SEBRAE/PI. Deve permitir:

- A. Cadastro de fichas de monitoria, sem número limitado, com perguntas e respostas padronizadas para que a conformidade dos processos e padrões de atendimento possa ser verificada;
- B. Permissão de criação de grupos e subgrupos das perguntas e respostas, para facilitar o preenchimento das fichas e posterior análise estatística;
- C. As fichas de monitoria poderão ser diferentes para cada canal de atendimento (Telefone ou E-mail), portanto é preciso permitir a criação de diferentes fichas para diferentes canais de atendimento.
- D. Cadastro de itens do tipo “erro grave”, para que possam ser extraídas estatísticas específicas e envio de alertas para os gestores;
- E. Cadastro de quantidade de monitorias que devem ser realizadas bem como seus prazos para cada operador de atendimento de forma que as metas possam ser gerenciadas através do módulo de relatórios;
- F. Função de busca de contatos que serão monitorados, utilizando como filtro campos de cadastro dos clientes e dos operadores de atendimento;
- G. Link entre as fichas de monitoria e as gravações do contato monitorado, de forma que, em momento de feedback aos operadores de atendimento, os mesmos possam ouvir ou ler o histórico do contato;
- H. Envio eletrônico das monitorias, com análises e comentários dos resultados, para os colaboradores monitorados em suas estações de trabalho;
- I. Confirmação eletrônica de recebimento pelos operadores de atendimento, possibilidade de aceite e inclusão de comentários;
- J. Envio de alertas, por e-mail e pela própria plataforma, para os gestores, nos casos em que as monitorias não atinjam as notas mínimas configuradas ou erros graves;
- K. Essa ferramenta de monitoria deverá também, armazenar o histórico de monitorias por operador de atendimento;
- L. A ferramenta deve permitir anexar às gravações que forem monitoradas;
- M. Permitir um serviço que possibilite a realização de monitorias de voz local e à distância;
- N. Possibilitar feedback online via módulo Web para o operador, com espaço para registro de observações pelo supervisor e aceite e inclusão de comentários pelo operador;
- O. Envio de alertas, por e-mail e pela própria plataforma, para os gestores, nos casos onde as monitorias não atinjam as notas mínimas configuradas ou erros graves;

Nota: Na ausência de uma ferramenta de QM poderão ser utilizadas planilhas em Excel que forneçam as especificações similares especificadas no item 5.1.8.20.



- 5.1.8.18. **PESQUISAS:** módulo que irá permitir aplicar pesquisas de satisfação sobre o atendimento após um contato seja ele ativo ou receptivo. Deve permitir:
- A. Configuração das perguntas e respostas que serão utilizadas na pesquisa, através de uma interface que seja administrada pelos gestores das Centrais de Atendimento;
 - B. Limitação de realização da quantidade de pesquisas de acordo com uma meta pré-estabelecida;
 - C. Agrupamento das pesquisas por campanhas:
 - a. Aplicação das pesquisas, através da URA, pós atendimento telefônico receptivo ou ativo), para o cliente pontuar o grau de satisfação de seu contato.
 - b. A definição de quando e quais outras pesquisas serão aplicadas será feita pelo gestor do SEBRAE/PI.
 - D. Emissão de relatórios para acompanhamento em tempo real. Deverá haver ao menos um relatório, segmentado por canal de atendimento, com classificação por nota atribuída pelos clientes, incluindo o link das gravações para cada atendimento;
- 5.1.8.19. **PORTAL DE RELATÓRIOS:** sistema que forneça relatórios sobre os contatos recebidos e tratados em todos os módulos, com objetivo de permitir ao supervisor a gestão dos indicadores de desempenho e SLA. Deve permitir:
- A. Geração de relatórios de histórico de desempenho hora a hora, dia a dia e mês e mês, e hierarquia de pessoas (gestores, supervisores e operadores de atendimento), de todos os indicadores de desempenho das operações, contemplando, no mínimo, os indicadores descritos no item 5.1.10. deste documento.
 - B. Visão consolidadas por operador de atendimento dos mesmos indicadores;
 - C. Relatórios em tempo real dos contatos sendo tratados no momento;
 - D. Visualização de relatórios de volumetria e desempenho para cada um dos módulos do sistema que forem contratados e implantados: URA, Telefone Receptivo, Telefone Ativo, E-mail, Pesquisas, QM e de outros meios de atendimento.
 - E. Todos os relatórios e históricos devem ser exibidos em gráficos e/ou tabelas, de acordo com a opção do usuário no momento da consulta;
 - F. Possibilidade de customizar ou criar relatórios em layouts diferentes dos que são padronizados, sendo eles, histórico e em tempo real, utilizando os atributos (indicadores e campos da plataforma), pelo próprio gestor administrador do sistema, sem necessidade de interferência de programadores ou contratação de serviços de desenvolvimento;
 - G. Esse módulo deve ainda permitir a programação de fórmulas para criação de indicadores customizados;
 - H. Acesso à base de dados, em modo de consulta, para que possam ser extraídos dados por outras aplicações ou em caso de necessidade de análises específicas;
 - I. Publicação dos relatórios atrelados a perfis de usuários, de forma com que cada perfil tenha acesso restrito a informações que lhes foram concedidas pelos administradores;
 - J. Acesso ao módulo de relatórios via web (internet), de forma que os gestores da CONTRATADA e do SEBRAE/PI possam acessar as informações através de um acesso via internet, mediante fornecimento de usuário e senha;
 - K. Agendamento de geração e publicação, inclusive por email, dos relatórios em dias e horários determinados pelos administradores.
- 5.1.8.20. **URA (Unidade de Resposta Audível):** módulo que permite o atendimento eletrônico com fornecimento de informações ou respostas a requisições do cliente sem necessidade de interação humana. Deve permitir:
- A. Configuração do menu de atendimento de acordo com o processo desejado pela Central de atendimento, com interface simples e de forma gráfica que permita aos administradores, não programadores, executar a criação e manutenção desses menus;
 - B. Configuração das mensagens da URA, através de tecnologia que transforme texto em voz, evitando necessidade de gravação em estúdio;
 - C. Derivação das ligações para uma determinada célula de acordo com a navegação do cliente pelo menu da URA;
 - D. Disponibilização de menu de navegação na URA, conforme **ANEXO IV**, que deverá ser revisado durante o processo de implantação pela CONTRATADA em conjunto com o SEBRAE/PI, para evitar que existam dúvidas ou problemas na sua implantação;



- E. SEBRAE/PI poderá solicitar ajustes a qualquer momento das mensagens disponibilizadas na URA. Desta forma, fica a CONTRATADA, a partir de textos definidos pelo SEBRAE/PI, responsável pela configuração da URA, no prazo máximo de 48h, a contar da solicitação da implantação ou troca da mensagem.
- F. Deve ter gestão da fila de espera, que informe ao cliente o tempo médio de espera e que possibilite a escolha de continuar aguardando ou receber um contato futuro (caixa postal).
- G. Contemplar a funcionalidade Cut-Thru, ou seja, permitir que, a partir do momento que o cliente conhecer os menus e souber quais teclas deve apertar para prosseguir, não será mais necessário escutar toda a gravação, ele pode interromper os menus e agilizar ainda mais o atendimento.

5.1.8.21. MÓDULO PARA CAMPANHAS DE TELEMARKETING ATIVO: O sistema de ativo a ser instalado pela CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- A. Permitir integração com o sistema do DAC e discador automático de chamadas;
- B. Gestão de senhas e acessos onde somente clientes autorizados podem acessá-lo de acordo como seu perfil;
- C. Acompanhamento das atividades e dos resultados dos contatos realizados pelos atendentes, através de códigos preestabelecidos no sistema;
- D. Gestão de contatos permitindo consulta a informações do contato que esta sendo atendido;
- E. Permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo selecionando o público alvo de cada uma;
- F. Permitir inserir o script para cada campanha;
- G. Permitir inserir atendentes por campanha.
- H. Permitir cadastrar metas individuais e ou por Campanhas;
- I. Permitir, através da integração com o sistema de CTI, fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados;
- J. Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada;
- K. Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;
- L. Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;
- M. Permitir, através da identificação de chamadas integrado ao sistema de CTI, fazer a abertura na tela do contato que está ligando;
- N. Permitir a parametrização da ligação e dos motivos do contato.
- O. Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por atendente e por campanha;
- P. Ter acesso total (relatórios e gráficos) das estatísticas tanto de ligações (discadas x atendidas) quanto de reações de seus clientes;

5.1.8.22. FERRAMENTA PARA E-MAIL (ATENDIMENTO E GERENCIAMENTO): A CONTRATADA deverá dispor de uma ferramenta para atendimento via e-mail, com controle de acesso em front-end amigável, contendo as seguintes funcionalidades:

- A. Tabulação dos contatos;
- B. Corretor ortográfico automático multi-idioma com no mínimo possibilidade para correção em Português, Inglês e Espanhol;
- C. Gerenciamento de fila (responder primeiro os mais antigos);
- D. Gerenciamento do trabalho de cada Atendente (controle do número de e-mails respondidos no dia);
- E. TMR (Tempo Médio de Resolução) e acesso rápido a quantidade de e-mails pendentes;
- F. Função "nova mensagem" que permita ao Atendente enviar mensagem ao cliente e não apenas responder;
- G. Envio de resposta padrão automática no momento do recebimento do e-mail do cliente;
- H. Armazenamento do histórico de atendimentos, com acesso aos históricos dos atendimentos em tempo real e com busca das respostas anteriores por cliente;
- I. Atribuir mensagem ao Atendente, evitando "pular e-mails de temas difíceis";



- J. Árvore de respostas integrada, definida pelo SEBRAE/PI;
- K. Bloqueio de recebimento de SPAM por remetente e palavra chave;
- L. Acesso a informações gerenciais do atendimento em tempo real (e-mails recebidos, respondidos, rejeitados, TMR e busca de contatos); e
- M. Extração de relatórios gerenciais e detalhados dos atendimentos.

5.1.8.23. MÓDULO DE OPERADOR:

- A. O software de Contact Center a ser utilizado pelos atendentes deverá conter interface gráfica amigável, que possibilite controle visual dos seguintes status: discando, em conversação, bloqueado, ocupado e inativo.
- B. O software de atendimento deverá ser em idioma português Brasil;
- C. Deverá permitir a mudança de status (disponível, ocupado, pausa) através de um simples clique de botão sem a necessidade de digitação de códigos;
- D. Deverá apresentar, em tempo real, a situação do atendente junto à plataforma de telefonia;
- E. O softphone deverá ser integrado a plataforma de atendimento provendo no display do software informações relativo a central de atendimento como TMA, TME, quantidade de ligações em fila, nível de serviço ente outros. Tais recursos deverão ser customizados em acordo a necessidade do contratante;
- F. O sistema deve proporcionar funcionalidades avançadas ao atendente, dentre estas:
 - a. Identificação dos números entrantes;
 - b. Transferência para outro ramal em caso de ocupado por tempo determinado;
- G. O PABX IP deve estar integrado ao banco de dados do SEBRAE/PI, contendo o cadastro dos clientes, em Database MS SQL SERVER, apresentando para o atendente a tela com o número do telefone e os dados cadastrais do cliente.
- H. Esta integração CTI (Computer Telephony Integration) deverá ser feita via tecnologia Web Services ou conexão Socket em parâmetros posteriormente repassados.

5.1.8.24. MÓDULO DE COMUNICAÇÃO ON-LINE COM ACESSO REMOTO: Sistema de comunicação on-line que permita o recebimento, envio e armazenamento do histórico de comunicados (com conteúdos tais como fotos, vídeos e arquivos) para os diversos colaboradores da Central de Relacionamento:

- A. O sistema deverá ter a capacidade de armazenamento de documentos em um banco de dados, em área comum da própria ferramenta que deverá ser compartilhado entre SEBRAE/PI;
- B. Essa ferramenta de comunicação deverá ser amigável e possuir as seguintes funcionalidades:
 - a. Agendamento de comunicados (por data e hora).
 - b. Busca de comunicados por palavra chave e data.
 - c. Controle instantâneo de leitura dos comunicados para os supervisores.
 - d. Aplicação de mini avaliações de conhecimento online, tais como quiz e enquete.
 - e. Alertas, pop-up e banners.
 - f. Relatórios para gestão, contemplando histórico de comunicados e consolidado dos mini testes com taxa de assertividade e leitura.
 - g. Esta funcionalidade pode estar dentro da ferramenta de gerenciamento da força de trabalho.

5.1.8.25. MÓDULO DE MANUAL ELETRÔNICO DE PROCEDIMENTOS: Sistema de manual eletrônico de procedimentos, em sistema web, com controle de acessos, sendo este integrado à ferramenta de comunicação; As funcionalidades necessárias são:

- A. Inserção de links para fotos, vídeos e arquivos.
- B. Busca de informação por palavra chave, tópico, assunto e data.
- C. Agendamento para liberação de conteúdo ou novas versões de procedimentos no manual.
- D. Alertas parametrizáveis para atualização de processos e procedimentos.
- E. Front-end amigável e alinhado com a linguagem da marca SEBRAE/PI.
- F. Controle de alterações e inclusões de conteúdo (responsável, data, horário).
- G. Permissão de acesso parametrizável (definição de acessos).



- H. Exportação amigável do conteúdo dos manuais para arquivos de texto.
- I. Impressão de conteúdos.
- J. Gerar relatórios para gestão, incluindo assuntos mais acessados por data ou período, rastreamento de assuntos não encontrados, total de atualizações por período, assunto e responsável.

5.1.9. Indicadores:

5.1.9.1. MATRIZ DE SLA - Indicadores Contratados: a matriz abaixo apresenta os indicadores que serão utilizados para aferição dos serviços prestados e eventual aplicação de advertências/penalidades/multas;

5.1.9.2. A Medição dos Indicadores será através de relatório enviado ao SEBRAE/PI, e com possibilidade de acesso diário no sistema de Atendimento Multicanal por meio de relatórios remotos disponibilizados pela EPS.

Código	Indicador	Descrição resumida	Forma de Calculo	Periodicidade de	Meta
TLP	% de Tempo Logado Produtivo ("PA Logada")	Quantidade de posição de atendimento logada e produtiva que foram providas em relação à quantidade contratado.	Quant. de horas realizadas / Quant. de horas contratadas	Mensal	100%
AC	% de Assertividade Comportamental	Quantidade de itens conformes em relação ao total de itens possíveis do grupo comportamental, gerados através da Ficha de Monitoria produzida pelo Monitor da Qualidade, com erro amostral aceitável de 3%.	Quant. de acerto da categoria/Quant. de pontuação da categoria	Mensal	90%
AT	% de Assertividade Técnica	Quantidade de itens conformes em relação ao total de itens possíveis do grupo técnico, gerados através da Ficha de Monitoria produzida pelo Monitor da Qualidade, com erro amostral aceitável de 3%.	Quant. de acerto da categoria/Quant. de pontuação da categoria	Mensal	90%
SCF	% de Satisfação dos clientes finais	Esse indicador será calculado de acordo com o modelo NPS (Net Promoter Score), com erro amostral aceitável de 3%.	NPS = % de promotores (quant. de avaliações com notas 9 e 10 / quant. total de avaliações) - % de detratores (quant. de avaliações com notas de 0 a 6 / quant. total de avaliações)	Mensal	50%
IDS	% de Disponibilidade de Sistemas	Tempo em que qualquer item da infraestrutura contratada estiver disponível em relação ao tempo contratado no mês.	Tempo Disponível / Tempo Contratado	Mensal	99,5 %
ROT	% Rotatividade (Turnover)	Quantidade de atendentes que saíram da operação no período, independente do motivo, em relação ao total de colaboradores no início do período.	Qtd. de agentes desligados no período/ Qtd. de agentes no início do período	Mensal	3%

RAT	% de Registro de Atendimento no CRM	Quantidade de registros feitos no sistema de CRM do SEBRAE/PI em relação ao total da soma de contatos recebidos ou efetuadas em todas as mídias.	Qtd. de itens (Lig. Ativas + Receptivas + Multimeios) registrados no CRM / Volume total de (Lig. Ativas + Receptivas + Multimeios)	Mensal	85%
-----	-------------------------------------	--	--	--------	-----

Figura 4 – Tabela da matriz de SLA's

5.1.10. Cálculo das Multas:

- 5.1.10.1. Cada indicador pode ter multa de 0 a 10% em relação faturamento quando não for cumprido;
- 5.1.10.2. O valor da multa a ser aplicada será a somatória das multas de cada indicador não cumprido;
- 5.1.10.3. O total de multa não irá ultrapassar o valor de 10%;
- 5.1.10.4. O valor da multa é calculado pelo valor modular da diferença entre o indicador alcançado e sua meta, conforme modelo explicativo no **ANEXO II** – Modelo de Cálculo dos SLA.
- 5.1.10.5. Para o indicador IDS, a CONTRATADA deverá disponibilizar um software que faça a medição da disponibilidade da infraestrutura de rede e sistemas, fornecendo um relatório que apresente a quantidade de tempo que a rede e os sistemas contratados estiveram disponíveis. Com base nesse relatório o indicador de IDS será calculado.
- 5.1.10.6. Cálculo de erro amostral do mês será dado pela fórmula, considerando os indicadores do mês em questão: $\text{Erro Amostral} = \text{Raiz Quadrada} \left[\frac{(\text{Qtde Monitorias} + \text{Qtde Contatos Atendidos})}{(\text{Qtde Monitorias} \times \text{Qtde Contatos Atendidos})} \right] \times 100\%$.
- 5.1.10.7. Indicadores que dependem de amostras (AC, AT e SCF): a coleta das amostras para avaliação (monitorias e pesquisas) deverá ser feita de forma aleatória, sem estratificação ou qualquer tipo de filtro, de modo a refletir o comportamento global do atendimento.
- 5.1.10.8. Em caso de recorrência serão aplicadas as seguintes medidas:
 - A. Dois meses consecutivos com um mesmo indicador não cumprido: ADVERTÊNCIA por escrito com aplicação de multa;
 - B. Três meses consecutivos com um mesmo indicador não cumprido: ADVERTÊNCIA por escrito com aplicação de multa extra de 2% sobre o faturamento total
 - C. Quatro meses consecutivos com um mesmo indicador não cumprido: ADVERTÊNCIA por escrito com aplicação de multa extra de 2% sobre o faturamento total e possibilidade de SUSPENSÃO da participação de licitações com o "Sistema S", por 02 anos, incluindo a renovação contratual.
- 5.1.10.9. Segue no **ANEXO II** – Modelo de Cálculo dos SLAs, o exemplo da forma de cálculo de cada indicador e suas multas.
- 5.1.10.10. Nos 3 (três) primeiros meses de operação, após o término da migração, não haverá aplicação de penalidade devido ao período de adaptação.
- 5.1.10.11. O SEBRAE/PI será o responsável pelo cálculo das penalidades para cada indicador bem como pela auditoria dos indicadores caso seja necessário:
 - A. A veracidade das informações presentes nos sistemas de gerenciamento e controle, bem como nos relatórios encaminhados, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
 - B. A CONTRATADA deve permitir acesso remoto ou local a todos os relatórios que contenham dados utilizados para cálculo dos níveis de serviços, sem a necessidade de manipulação humana.

5.1.11. Indicadores auxiliares que serão utilizados pelo Gestor do SEBRAE/PI:

- 5.1.11.1. Além dos indicadores da Matriz de SLA, os indicadores extras relacionados na tabela a seguir deverão estar disponíveis ao SEBRAE/PI, em formato de relatórios executivos, de forma simples, em tabelas e gráficos, para análise do desempenho da operação, dentro do sistema de relatórios descrito anteriormente.



- 5.1.11.2. Os indicadores deverão ser fornecidos por receptivo e ativo de forma separada e também consolidado.
- 5.1.11.3. Os indicadores também devem ter quebras por atendente, naqueles que forem compatíveis, conforme sinalizado na tabela.
- 5.1.11.4. Os indicadores devem ser apresentados sempre em função do tempo, com periodicidade mínima apontada na tabela.
- 5.1.11.5. Durante a vigência do contrato, novos indicadores poderão ser incluídos.
- 5.1.11.6. O layout dos relatórios deverá ser proposto pela CONTRATADA durante o período de implantação e aprovados em conjunto com o gestor do SEBRAE/PI.
- 5.1.11.7. Os relatórios deverão ser acessíveis remotamente, através de acesso pela internet, em ambiente seguro, com usuário e senha privados e individuais, a ser preparado e mantido pela CONTRATADA, evitando que o SEBRAE/PI tenha que armazená-los em repositório próprio.
- 5.1.11.8. Os relatórios devem ficar disponíveis durante toda a vigência do contrato.

5.1.11.9. Tabela de indicadores extras para gestão de desempenho:

Indicador	Definição	Forma de Calculo
TMA - Tempo Médio de Atendimento (Receptivo)	É o tempo de conversação do agente com o cliente em uma chamada, desde a saudação até o desligamento.	Total de tempo falado / quantidade de ligações atendidas
TMO - Tempo médio operacional (Receptivo)	Tempo médio operacional, mede o tempo total para o atendimento ao cliente, desde a saudação inicial até a conclusão do registro de atendimento. Contabiliza o tempo de fala e o tempo de pós atendimento. Até o atendente estar disponível para o próximo atendimento.	Σ tempo de conversação + tempo pausa pós atendimento / quantidade de contatos atendidos.
TMC - Tempo médio de conversação (Ativo)	É o tempo de conversação do agente com o cliente em uma chamada, desde a saudação até o desligamento.	Total de tempo falado / quantidade de ligações atendidas
TMO - Tempo médio operacional (Ativo)	Tempo médio operacional, mede o tempo total para o atendimento ao cliente, desde a saudação inicial até a conclusão do registro de atendimento. Contabiliza o tempo de fala e o tempo de pós atendimento. Até o atendente estar disponível para o próximo atendimento.	Σ tempo de conversação + tempo pausa pós atendimento / quantidade de contatos atendidos.
TME - Tempo Médio de Espera	Mensurar o tempo médio que o cliente aguardou na fila de espera até ser atendido	Σ Tempos de Espera até o Atendimento / Quantidade Ligações Recebidas
NS - Nível de Serviço	Mede o total de ligações atendidas em até um determinado tempo considerado aceitável para as CAS. Exemplo: 80% das ligações atendidas em até 30 segundos.	Quantidade de ligações atendidas em até x segundos / ligações recebidas
Taxa de Abandono	Percentual de ligações que foram abandonadas pelos clientes antes do seu atendimento sobre o total de ligações atendidas pelas centrais	$(\text{Quantidade de Ligações Abandonadas na fila de espera} / \text{Quantidade de Ligações Recebidas}) * 100$
Taxa de ocupação dos atendentes	Percentual que representa o tempo em que o atendente esteve em atendimento relacionado ao total de horas trabalhadas.	tempo falado ou em interação do atendente + pausa pós atendimento / total de horas trabalhadas (excluindo pausas previstas na NR 17: 10 e 20)
% Efetividade mailing	Mede a qualidade do mailing disponibilizado para a campanha, percentual de contatos válidos.	Somatório dos contatos status (alô - Não CPC) / total de contatos do mailing
Contato com a pessoa certa CPC	Percentual, dentre as chamadas atendidas em uma campanha ativa, no qual se conseguiu falar com a pessoa que é o objetivo da ligação.	Quantidade de contatos com a pessoa certa / Quantidade total de contatos do mailing
% Efetividade Campanha	Demonstra a efetividade da campanha, o percentual de contatos com sucesso, ou seja, em que o objetivo da campanha foi alcançado.	Quantidade de contatos com sucesso / Quantidade de contatos com a pessoa certa do mailing
Receita Venda	Demonstra valor em reais da receita gerada pelas vendas através das centrais de atendimento. Onde o processo de venda foi iniciado e fechado (pagamento	Somatório do total de vendas em valor real (R\$) no período



	da venda) na própria central.	
Turn Over	Medir o grau de rotatividade da equipe	(Quantidade de atendentes que saíram da operação no período, independente do motivo) / (total de colaboradores no início do período)
Absenteísmo	Mede o total de ausências, independente do motivo, dos atendentes em um período.	Percentual das ausências em relação ao total de colaboradores escalados para o período de trabalho.

Figura 5 – Tabela de indicadores extras

5.1.12. Plano de Implantação e Sucessão:

5.1.12.1. Implantação:

- A. Para assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer um plano completo de implantação, incluindo atividades, responsáveis, prazos e mapa de riscos, com as ações preventivas e contingenciais. Esse plano deverá ser analisado e aprovado pelo SEBRAE/PI e será anexado ao contrato de prestação de serviços.
- B. O plano de implantação deverá conter, no mínimo, as seguintes fases:
 - a. Planejamento estratégico da implantação em conjunto com SEBRAE/PI;
 - b. Infraestrutura física na cidade de Teresina/PI;
 - c. Infraestrutura lógica de sistemas, incluindo conectividade e testes técnicos;
 - d. Revisão e garantia de entendimento do Manual de Atendimento disponibilizado pelo SEBRAE/PI;
 - e. Definição do modelo de avaliação (ficha de monitoria) em conjunto com o SEBRAE/PI;
 - f. Definição e validação dos modelos de relatórios;
 - g. Definição da configuração dos sistemas;
 - h. Revisão dos menus de URA propostos no **ANEXO IV**;
 - i. Contratação e capacitação dos profissionais, incluindo avaliação para entrada em produção;
 - j. Testes finais com ambiente 100%;
 - k. Homologação por parte do SEBRAE/PI para entrada em produção.
- C. **O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, dar-se-á em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.** Este prazo será destinado ao desenvolvimento das etapas de implantação.
- D. O presente contrato terá **vigência de 12 (doze) meses**, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, a critério do SEBRAE/PI, até o limite total de 60 (sessenta) meses, mediante a assinatura de Termo(s) Aditivo(s) a serem firmados entre as partes.
- E. O contrato também poderá ser interrompido, a qualquer momento, caso o fornecedor passe a não atender as todas as especificações e requerimentos deste Termo de Referência. Caso a homologação, após a implantação não for concedida pelo SEBRAE/PI ou quando algum dos SLA não for cumprido 03 (três) meses consecutivos.
- F. Todos os **custos relacionados a Implantação serão de responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser diluídos mensalmente em partes iguais durante a vigência do contrato (12 meses)**, onde serão apresentados no **ANEXO III – Proposta Comercial**.

5.1.12.2. Sucessão:

A CONTRATADA deverá apresentar, **no prazo de 180 (cento e oitenta) dias após assinatura do contrato, um Plano de Sucessão Final** com os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora ao final do Contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão.

5.1.13. Qualificação Técnica:

- 5.1.13.1. Apresentação de **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, **comprovando a execução dos serviços de Contact Center (Call Center) pelo período de no mínimo 01 (um) ano**. O(s) atestado(s)



deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do tomador do serviço e deverão conter as seguintes informações mínimas:

- A. Razão social do prestador de serviço em favor do qual esta sendo emitido o atestado;
- B. Descrição dos serviços prestados;
- C. Período em que foram prestados os serviços, de modo a comprovar o período mínimo de 01 (um) ano;
- D. Nome, telefone e cargo do responsável pelas informações do atestado(s).
- E. Não serão computados os períodos dos atestados de capacidade técnica com tempo de experiência sobreposto, ou seja, caso a licitante apresente 02 (dois) atestados que compreendam períodos idênticos, somente será considerado 01 (um) deles para efeito de cumprimento do período de experiência.

5.1.13.2. SEBRAE/PI reserva o direito de diligenciar sobre a veracidade das informações contidas nos Atestados de que trata o subitem anterior.

5.1.13.3. Declaração de que suas instalações atendem ao previsto no Anexo II trabalho em teleatendimento/telemarketing da Norma Regulamentadora de Ergonomia da NR 17, contendo a descrição completa do ambiente técnico, bem como a arquitetura técnica, relacionando as especificações da URA, DAC, Sistema de Gerenciamento de Chamadas, Módulo de Operador, Discador, Sistema de Teleatendimento Ativo, Sistema de Gestão da Qualidade – Q&M, Relatórios, Servidores, microcomputadores, softwares (básicos, aplicativos, ferramentas e utilitários), sistema de gravação de voz, roteadores, switches, e outros componentes da rede quantificando os equipamentos e recursos tecnológicos.

5.2. SERVIÇO POR DEMANDA:

O Serviço por Demanda será realizado através de contratação esporádica de acordo com a necessidade e solicitação do SEBRAE/PI.

5.2.1. Apoio ao Atendimento:

O serviço de Apoio ao Atendimento refere-se à execução de atividades que se darão por postos de serviços completo contendo: recursos físicos, tecnológicos e humanos a serem fornecidos mediante solicitação prévia do SEBRAE/PI, quando houver necessidade de reforço na equipe de atendimento CONTRATADA nos serviços continuados neste documento. **Os serviços a serem prestados são os mesmos prestados pela equipe de Atendimento Receptivo e Ativo via Telefone e Multimídias.** Sendo esse serviço de apoio ao atendimento contratado e remunerado por hora de trabalho realizado.

6. Das Obrigações da CONTRATADA (EPS):

- 6.1. Realizar atividades administrativas e de gestão de pessoal, especialmente voltadas às seguintes rotinas: de administração de pessoal (contratação, capacitação e demissão de funcionário); controle de frequência; elaboração de folha de pagamento; pagamento de salário; de cálculo e de recolhimento de impostos e/ou tributos; de concessão de benefícios; compra e distribuição de vales transportes e de refeição; elaboração de demonstrativos mensais de absenteísmo, produtividade e performance da operação e da equipe.
- 6.2. Cumprir, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência e cumprir fielmente os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pelo SEBRAE/PI;
- 6.3. Cumprir todas e quaisquer obrigações fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciárias ou outras correlatas que houver, Desta forma, os empregados da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/PI;
- 6.4. Fornecer mensalmente relação individualizada de cada empregado que prestar serviços, bem como documentação específica, previdenciária, fiscal, trabalhista ou outras exigidas pelo SEBRAE/PI, ficando o pagamento da fatura final de cada mês condicionado à apresentação da referida documentação;
- 6.5. Dispensar ou substituir atendentes, monitor da qualidade ou supervisor comunicando o fato ao SEBRAE/PI, e informando, de imediato, o(s) nome(s) do(s) dispensado(s) e seu(s) substituto(s);
- 6.6. Responsabilizar-se, civil e criminalmente, por todo e qualquer dano que venha a causar ao SEBRAE/PI ou a terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução dos serviços



- contratados, não sendo o SEBRAE/PI, em nenhuma hipótese, responsável por danos ou lucros cessantes;
- 6.7. Responsabilizar-se, integralmente, pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta ao SEBRAE/PI, em decorrência dos serviços prestados pela CONTRATADA, mediante comunicação por escrito, assim como será obrigatório o ressarcimento ao SEBRAE/PI, de prejuízos causados por atendimento incorreto;
 - 6.8. Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de despesas ou indenizações por acidentes de trabalho, assim como, no caso de ajuizamento de reclamações trabalhistas;
 - 6.9. Manter Gestor (Gerente ou responsável com cargo equivalente), para representá-la na execução do Contrato;
 - 6.10. Isentar o SEBRAE/PI de quaisquer responsabilidades, caso seu(s) Atendente, Monitor da Qualidade ou Supervisor venha(m) causar ou sofrer incidentes(s) e/ou acidente(s), no ambiente de trabalho;
 - 6.11. Não transferir a terceiros os compromissos avençados;
 - 6.12. Não será admitida, sob nenhuma hipótese, a sessão parcial do objeto ou a sublocação de mão de obra para o desenvolvimento das atividades principais do objeto desta licitação;
 - 6.13. Oficializar, nominalmente, o Gerente do Contrato ou responsável com cargo equivalente que poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o Gestor do Contrato do SEBRAE/PI;
 - 6.14. Fazer seguro de seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos diretos e indiretos que venham a incidir sobre a prestação dos serviços, tais como: impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato, conforme exigência legal;
 - 6.15. Promover reuniões mensais com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe;
 - 6.16. Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, a consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), Convenções e Acordos Trabalhistas, as Normas Técnicas, as Leis, e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato;
 - 6.17. Manter durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo em compatibilidade com as obrigações assumidas;
 - 6.18. Fornecer infraestrutura com capacidade de recepção de linhas telefônicas Receptivas e Ativas sejam elas analógicas, digitais ou IP;
 - 6.19. Disponibilizar, na plataforma de comunicação, interfaces exclusivas (E1, celular, fixo, SIP/VOIP, ou outra) para a instalação dos links de comunicação dos serviços de telefonia receptivo e ativo;
 - 6.20. Fazer a conexão dos equipamentos de telefonia, que fará a recepção das chamadas e comutação para as posições de atendimento, e configuração das rotas de ligações ativas.
 - 6.21. Fornecer um link dedicado e exclusivo de no mínimo **2 Mbps** para todas as posições de atendimento da Central de Atendimento do SEBRAE/PI (atendentes, monitor da qualidade e supervisão).
 - 6.22. Analisar o dimensionamento do link para Internet e acompanhar a sua disponibilidade que deverá seguir o padrão de 99,8%.
 - 6.23. Apresentar em até 45 (quarenta e cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, documento relativo à contratação do link dedicado de no mínimo **2 Mbps**.
 - 6.24. Gerenciar e normatizar via procedimento os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo:
 - 6.24.1. Pessoal envolvido na prestação dos serviços de recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade na execução dos atendimentos; manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção do clima organizacional; reuniões de avaliação geral; escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças); entre outros;
 - 6.24.2. Processo de execução dos serviços: implementação dos procedimentos definidos pelo SEBRAE/PI; gerenciamento do Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) e Unidade de Resposta Audível (URA); controle do fluxo de ligações e de Multimeios no teleatendimento receptivo e ativo, retorno das solicitações e telemarketing ativo; gerenciamento do fluxo de informações na Central de Atendimento; gerenciamento da qualidade do atendimento com elaboração, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados;
 - 6.24.3. Controle dos recursos: organização e controle dos documentos e informações de uso dos Atendentes, Monitor da Qualidade e Supervisor (em pastas físicas e lógicas); cuidados na utilização de documentos e materiais disponibilizados pelo SEBRAE/PI;



- 6.25. Gerenciar os serviços de análise de tráfego e acompanhamento do dimensionamento da operação, assegurando o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelas atividades:
 - 6.25.1. Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central de Atendimento;
 - 6.25.2. Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia;
 - 6.25.3. Realizar o acompanhamento e aderência do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios, para realizar melhorias nos dimensionamentos futuros.
- 6.26. Prover intervalos aos Atendentes, Monitor da Qualidade e Supervisor de acordo com a Portaria nº. 09 de 30 de Março de 2007, que prova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento /Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, a serem utilizados para pausas de descanso, lanche, ginástica laboral entre outras. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar na Central de Atendimento uma sala de descanso laboral com assento, facilidade de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.
- 6.27. Gerenciar os Programas de saúde da equipe de atendimento:
 - 6.27.1. A Contratada deverá promover PCMSO exames obrigatórios (admissionais, periódicos e demissionais) que avaliem os riscos envolvidos no exercício da atividade, tais como, audiométricos, de voz, etc.
 - 6.27.2. Desenvolver e implantar programas que orientem e sensibilizem os atendentes para fatores relacionados à saúde e ao desenvolvimento da atividade em um Contact Center, tais como: Cuidados com a voz, Ergonomia, Ginástica Laboral, Limpeza e Higienização, entre outros.
- 6.28. Gerenciamento da Qualidade:
 - 6.28.1. Atuar na gestão de qualidade do Serviço prestado ao cliente através do monitoramento dos indicadores de qualidade que demonstram a percepção de qualidade do cliente e tomar as ações necessárias, fazendo interface com gestor o SEBRAE/PI na tomada de decisões e implantação das melhorias.
 - 6.28.2. A CONTRATADA deverá dispor de um serviço que possibilite a realização de monitorias de voz para acompanhar e avaliar dados fornecidos por aparelhagem técnica, gravações, ou seja, verificar se os atendentes estão aplicando e transferindo as competências assimiladas para o comportamento no trabalho.
 - 6.28.3. A monitoria é a avaliação, com base em fichas (formulários eletrônicos) de monitorias pré-estabelecidas, da qualidade do atendimento realizado entre o Atendente e os clientes do SEBRAE/PI.
 - 6.28.4. O modelo e o conteúdo (conceitos e pesos) da ficha de monitoria deverão ser sugeridos pela CONTRATADA e validados e aprovados pelo SEBRAE/PI.
 - 6.28.5. A CONTRATADA deverá realizar monitorias em quantidade suficiente para fornecer intervalo de confiança de 90% e erro amostral máximo de 5%, com o objetivo de fornecer dados para análises estatísticas.
 - 6.28.6. A metodologia utilizada para selecionar a amostra de ligações telefônicas, ou atendimentos Multimeios a serem monitoradas deve ser aleatórias, sem critérios de filtros ou pré-seleção de Atendentes ou tempo de atendimento, de forma a garantir o erro amostral sem estratificações.
 - 6.28.7. A equipe de Gestão da Central de Atendimento do SEBRAE/PI deverá receber (e ter acesso remoto, a todas as monitorias) em um prazo de até 48 horas.
 - 6.28.8. A CONTRATADA deve demonstrar que todos os feedbacks foram aplicados através da assinatura (eletrônica ou manual) do Atendente.
 - 6.28.9. Para casos insatisfatórios graves, que são monitorias com itens avaliados abaixo do padrão, a CONTRATADA deverá apresentar ao SEBRAE/PI o relatório de monitoria ou a sinalização da disponibilidade através de acesso remoto, de forma imediata (prazo máximo de 24 horas), incluindo a gravação da ligação.
 - 6.28.10. A CONTRATADA deve identificar quais são os principais ofensores da qualidade com base nos resultados das monitorias mensais, e elaborar planos de ação para mitigá-los, através de metodologia adequada para análise da causa raiz e definição de ações corretivas.
 - 6.28.11. A CONTRATADA deve elaborar um relatório eletrônico mensal que deverá ser entregue até o 5º dia útil do mês subsequente, relatando todas as monitorias realizadas, os principais ofensores, as causas raízes e os planos de ação com prazos e responsáveis.



- 6.28.12. A CONTRATADA deverá acompanhar a implantação e a efetividade dos planos de ação, além de ter evidências de sua realização, pois os mesmos poderão ser inspecionados pelo SEBRAE/PI.
- 6.28.13. A calibragem, que é a avaliação do grau de alinhamento dos conceitos de qualidade de todos os envolvidos no processo de monitoria do atendimento, será realizada pelos monitores da CONTRATADA e também pelo Supervisor, deverá ser realizada mensalmente e documentada em atas de reunião.
- 6.28.14. A calibragem tem por objetivo garantir a consistência na avaliação entre os diferentes monitores, além de identificar oportunidades de melhoria no método de avaliação e processos de atendimento.
- 6.28.15. No processo de calibragem, um mesmo contato é monitorado por "n" participantes e suas notas são comparadas.
- 6.28.16. O desvio máximo de calibragem aceitável será de mais ou menos 5% de variância entre as notas fornecidas para um mesmo contato avaliado.
- 6.28.17. Todas as monitorias devem ser arquivadas eletronicamente por um período de 12 meses e poderão ser verificadas e auditadas pelo SEBRAE/PI.

7. Das Obrigações do SEBRAE/PI:

- 7.1. Definir os procedimentos de atendimento e manter as informações necessárias à execução dos serviços atualizadas e disponíveis.
- 7.2. Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços objeto do Contrato através de preposto devidamente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o mesmo.
- 7.3. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato.
- 7.4. Definir, acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais com vistas a propor ajuste no dimensionamento da operação na adequação dos serviços.
- 7.5. Fixar e avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, através de reuniões com o Responsável da CONTRATADA.
- 7.6. Manter atualizado os manuais e rotinas de serviços de atendimento ao cliente, nos aspectos inerentes aos procedimentos do SEBRAE/PI.
- 7.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre qualquer irregularidade referente à execução dos serviços, devendo esta se reportar, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contado a partir do recebimento da referida notificação, sobre as medidas tomadas para a solução da irregularidade.
- 7.8. Efetuar o pagamento na forma convencionada nas Cláusulas Contratuais, dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais.
- 7.9. Promover a contratação e os pagamentos ao prestador de serviço de telefonia correspondente aos serviços de 0800 (receptivo), como o feixe E1, e o custo com as ligações telefônicas de entrada vinculadas ao serviço 0800.
- 7.10. Promover a contratação e os pagamentos ao prestador de serviços de telecomunicação para realização do **serviço de Ativo**.
- 7.11. Não permitir que os profissionais da CONTRATADA executem tarefas em desacordo com as estabelecidas no Contrato.
- 7.12. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

8. Das Obrigações de Confidencialidade:

- 8.1. A CONTRATADA deve assinar o Acordo de Confidencialidade – **ANEXO V** deste documento que impõe restrições às partes envolvidas, para qualquer tipo de divulgação oral ou escrita de informação em nível de negócio, técnico, vendas ou acompanhamento dos processos, incorrendo em transgressão de direitos autorais e disponibilidade de informações confidenciais.
- 8.2. Qualquer informação ou material que o SEBRAE/PI coloque à disposição ou entregue a CONTRATADA, para possibilitar a execução do serviço contratado, terá o caráter de confidencialidade e será tratado como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal. É vedada a revelação das informações a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei



- vigente em matéria de Propriedade Industrial e Intelectual, além de proteção de dados de caráter pessoal (privacidade);
- 8.3. Os empregados da CONTRATADA com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.
 - 8.4. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.
 - 8.5. O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente, no contrato, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.
 - 8.6. A CONTRATADA se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução dos serviços, mediante requerimento por escrito do SEBRAE/PI, reservando o direito de verificar a total destruição dos mesmos.
 - 8.7. O **compromisso de confidencialidade** e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do contrato, por **5 (cinco) anos**, respeitando expressa disposição legal.
 - 8.8. A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes do SEBRAE/PI, para qualquer uso por parte da CONTRATADA ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da CONTRATADA, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pelo SEBRAE/PI, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a CONTRATADA responderá perante o SEBRAE/PI pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando o SEBRAE/PI de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir.
 - 8.9. A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada quando divulgar informações que tenham sido liberadas expressamente pelo SEBRAE/PI para tal fim.
 - 8.10. Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados da CONTRATADA que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional.
 - 8.11. Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do colaborador da empresa contratada, sendo o administrador de segurança, ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos do mesmo.
 - 8.12. Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:
 - 8.12.1. Comunicação tempestiva ao SEBRAE/PI dos dados dos funcionários demitidos/dispensados;
 - 8.12.2. Os acessos à ambientes e sistemas serão imediatamente revogados pela SEBRAE/PI;

9. Direitos do SEBRAE/PI:

- 9.1. Avaliar a qualquer momento os níveis de serviços contratados;
- 9.2. Realizar, a qualquer tempo, pesquisa de opinião junto aos seus clientes, procurando avaliar a qualidade dos serviços prestados;
- 9.3. Estabelecer a qualquer tempo, os padrões de desempenho operacional e de qualidade a serem alcançados pela CONTRATADA, revisando e adequando os acordos de níveis de serviços contratados quando se julgar necessário.
- 9.4. Analisar o grau de qualidade na execução dos serviços da CONTRATADA, através da comparação dos indicadores de desempenho alcançados pelos profissionais da CONTRATADA com aqueles exigidos pelos Índices, Conceitos e Padrões de Qualidade de Atendimento definidos neste Termo de Referência.
- 9.5. Definir relatórios e instrumentos de controle a serem apresentados pela CONTRATADA ao SEBRAE/PI, com o objetivo de possibilitar o gerenciamento dos serviços.
- 9.6. Avaliar a qualquer momento a veracidade das informações sobre os indicadores presentes nos sistemas de gerenciamento e controle.

10. Da Apresentação Da Proposta Comercial:

- 10.1. A Licitante interessada na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência deverá apresentar, na **Proposta Comercial**, as planilhas "A" e "B" contidas no **ANEXO III**. A planilha "A", denominada **Tabela de Composição de Preço Unitário da PA**, servirá como base para preenchimento da planilha "B", denominada **Proposta Comercial**. Ambas devem ser impressas, em duas vias, em papel timbrado, sem rasuras, emendas, entrelinhas, borrões ou acréscimos. Deverão



estar datadas, assinadas na última folha e rubricadas nas demais, sob carimbo, de forma a permitir a identificação do signatário.

- 10.2. Para fins do solicitado na planilha "A" **Tabela de Composição de Preço Unitário da PA**, a Licitante deverá utilizar para a **Equipe de Atendimento exclusiva** (Operadores de Atendimento, Monitor da Qualidade e Supervisor de Atendimento) e **Equipe de Suporte Operacional** os valores salariais estabelecidos pela "**Convenção, Dissídio ou Acordo Coletivo de Trabalho do Sindicato da Categoria Profissional**" vigente da localidade. Qualquer valor de remuneração abaixo do mínimo convencionado implicará na desclassificação automática da proposta (o ACT deve ser anexado a essa planilha).
- 10.2.1. Observa-se que para os profissionais da **Equipe de Suporte Operacional** (Analista Técnico de Treinamento, de Planejamento e MIS/Relatórios) deverão considerar apenas 20% de sua ocupação de trabalho para a Central de Atendimento SEBRAE/PI.
- 10.3. Na composição do preço do item III Demais Componentes (Taxa de administração - despesas Administrativas / Operacionais) da Planilha "A" deverão constar todos os custos intrínsecos à prestação dos serviços de Atendimento Receptivo e Ativo; Elaboração e Implantação de Scripts, Gestor Operacional e apoio administrativo, manutenção e suporte técnico, equipamentos, material de consumo (tonner, papel, cartucho, etc.) e material de escritório, limpeza, **Campanhas Motivacionais** e demais serviços descritos no Termo de Referência.
- 10.4. Todos os custos relacionados a **Implantação** serão de responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser diluídos mensalmente em partes iguais durante a vigência do contrato (**12 meses**), onde serão apresentados na Planilha B do **ANEXO III** – Proposta Comercial.
- 10.5. Os preços deverão ser apresentados em Reais (R\$), contemplando todos os impostos, taxas e demais despesas necessárias à execução do objeto desta licitação.
- 10.6. Na hipótese de divergência entre os valores expressos em número e os valores por extenso, prevalecerão, para efeito de classificação, estes últimos.
- 10.7. Na hipótese de divergência entre o valor global e as totalizações dos valores unitários, prevalecerão estes últimos.
- 10.8. A oferta deve ser clara e precisa limitada rigorosamente ao objeto da licitação, sem conter alternativas de preço ou quaisquer outras condições que induzam a mais de um resultado.
- 10.9. Os preços cotados deverão ser referidos à data prevista para o recebimento das propostas (data da abertura da licitação), considerando-se a condição de pagamento à vista, não devendo, portanto, ser computado qualquer custo financeiro para o período de processamento das faturas.
- 10.10. O modelo das planilhas de formação de preço da Proposta Comercial - **ANEXO III não é exaustivo**, cabendo à empresa licitante verificar no Edital e seus anexos se há informações adicionais e/ou complementares que deverão constar da sua proposta.
- 10.11. A Licitante deverá apresentar junto a sua proposta de preços documento comprobatório do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, em conformidade ao estabelecido pela Norma Regulamentadora (NR 09) do Ministério do Trabalho e Emprego assinado por Engenheiro de Segurança do Trabalho e/ou Médico do Trabalho;
- 10.12. A Licitante deverá apresentar junto a sua proposta de preços documento comprobatório do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, em conformidade ao estabelecido pela Norma Regulamentadora (NR 07) do Ministério do Trabalho e Emprego assinado por Engenheiro de Segurança do Trabalho e/ou Médico do Trabalho

11. Preço:

- 11.1. Para efeito de definição do preço dos serviços, deverá ser considerado pela LICITANTE na proposta comercial o quantitativo estimado na tabela abaixo:

Planilha dos Serviços "Continuados" e "Por Demanda":		
Descrição dos SERVIÇOS CONTINUADOS	Unidade	Quantidade Mensal
Posição de Atendimento para os Operadores de Atendimento - (PA - mensal de 6hs)	PA	3
Descrição dos SERVIÇO POR DEMANDA	Unidade	Quantidade Mensal
Posição de Atendimento - Apoio ao Atendimento (Infraestrutura + Tecnologia + Pessoa)	Hora	132

Figura 6 – Tabela de Serviços Continuados e Serviços Por Demanda



- 11.2. Os quantitativos acima apresentados são referenciais. O desembolso se dará mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, através de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pelo SEBRAE/PI, conforme a seguir:
- 11.3. Os **SERVIÇOS CONTINUADOS**, relacionados às Posições de Atendimento dos **“Atendentes”**, serão pagos mensalmente de acordo com o número total de **Posições de Atendimento de 36 (trinta e seis) horas semanais**, as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios;
- 11.4. Os **SERVIÇOS CONTINUADOS**, relacionados às Posições de Atendimento do **“Monitor da Qualidade” e “Supervisor de Atendimento”**, serão pagos mensalmente de acordo com o número total de **Posições de Atendimento de 44 (quarenta e quatro) horas semanais**, as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios;
- 11.5. O **SERVIÇO POR DEMANDA**, relacionado à PA de **“Apoio ao Atendimento”** contemplando (recursos humanos + infraestrutura Física e Tecnológica + Computador e acessórios), será pago mensalmente, sendo seu **preço proporcional** aos dias utilizados **de acordo com o número de profissionais disponibilizados**, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório e aceite do serviço emitido pelo SEBRAE/PI. **Para estimativa do número de horas do serviço “Apoio ao Atendimento”, foi considerada a média de 132 (cento e trinta e duas) horas mensais referente a 22 dias trabalhados por profissional com carga horária de 06H00 dia;**

Nota: Os serviços POR DEMANDA serão contratados **após solicitação por escrita do SEBRAE/PI** que deverá ser feito com um **prazo mínimo de 30 dias de antecedência**.

12. Do Custo estimado:

O custo anual total estimado para as despesas com essa contratação é de R\$ XXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXX).

13. Da Origem dos recursos:

Os custos derivados dessa contratação serão de responsabilidade da Unidade_____. E sairão dos recursos do Projeto: _____, Ação: _____.

14. Da Forma de Pagamento:

14.1. DOS SERVIÇOS MENSAIS

14.1.1. O pagamento dos serviços contratados será efetuado, em até 10 dias úteis, mediante apresentação, a Unidade Estadual de Atendimento Individual e Mercado (UEAIM), das documentações abaixo, na sua forma original ou autenticada:

14.1.1.1. ANTES DO INÍCIO DOS SERVIÇOS

- A. Relação de pessoal que prestará o serviço objeto deste certame, com dados pessoais, inclusive endereços residenciais, telefones e outros dados de identificação, acompanhada de atestados de antecedentes criminais;
- B. Cópia da CTPS, comprovando o vínculo empregatício;
- C. Cópia do atestado de saúde ocupacional (ASO) admissional;
- D. Cópia de Registro dos empregados;
- E. Cópia autenticada do Regulamento Interno da CONTRATADA se houver;
- F. Cópia autenticada de documento referente ao salário-família;
- G. Cópia autenticada do Contrato de Trabalho;
- H. Cópia do comprovante de cadastramento do trabalhador no regime PIS / PASEP.

14.1.1.2. MENSALMENTE:

- A. Nota Fiscal/Fatura;
- B. Certidão negativa de débito com INSS (CND-INSS) e Certificado de Regularidade com o FGTS (CRF-FGTS);
- C. Guias de recolhimento do INSS e FGTS, relativo ao último mês de referência, discriminando o nome de cada um dos empregados beneficiados, devidamente autenticadas;
- D. Comprovantes do pagamento dos salários, com o nome dos segurados (com cargo, função ou serviço prestado), dados das seguradas com salário-maternidade, as parcelas integrantes e não integrantes do salário de contribuição, os descontos legais,



o número de quotas de salário-família de seus empregados, devidamente autenticados;

- E. Comprovante de entrega dos vales-transportes, devidamente autenticado, bem como a cópia autenticada da requisição;
- F. Comprovante da entrega de vales-alimentação, devidamente autenticado, conforme convenção acordo ou dissídio coletivo, até o dia 20 de cada mês;
- G. Cópia dos cartões/folha de ponto, acompanhada de quadro simplificado com o demonstrativo de horas prestadas por funcionário, devidamente autenticada.

14.1.1.3. SEMPRE QUE HOUVER SUBSTITUIÇÕES DOS EMPREGADOS:

- A. Relação de pessoal que prestará os serviços objeto deste certame, com dados pessoais, inclusive endereços residenciais, telefones e outros dados de identificação, acompanhados de atestados de antecedentes criminais;
- B. Cópia da CTPS, comprovando o vínculo empregatício;
- C. Cópia do atestado de saúde ocupacional (ASO), comprovando a realização do exame demissional;
- D. Cópia de comprovante do aviso prévio e pedido de demissão;
- E. Cópia do termo de rescisão contratual e baixa na CTPS;
- F. Cópia de recibo de entrega da Comunicação de Dispensa (CD) e do Requerimento de Seguro Desemprego, nas hipóteses em que o trabalhador possa requerer o respectivo benefício (dispensa sem justa causa, por exemplo);
- G. Termo de rescisão do contrato de trabalho com a respectiva homologação;
- H. Guia Rescisória de FGTS e Contribuições Sociais;
- I. Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF).
- J. Cópia do exame demissional e admissional.

14.1.1.4. SEMPRE QUE OCORRER:

- A. Comprovante do pagamento de férias (anual);
- B. Comprovante do pagamento de 13º salário (anual);
- C. Guia de pagamento da contribuição sindical (anual);
- D. GRFC – Guia De Recolhimento Fundo de Contribuição (quando não houver justa causa);
- E. RAIS – Relação Anual de Informação Social (anual);
- F. Cópia da convenção coletiva, acordo ou sentença normativa, quando sofrer alteração (anual);
- G. Atualização de endereço dos funcionários;
- H. Recibo de pagamento de abono pecuniário;
- I. Atestados e justificativas;
- J. Cópia autenticada do Comunicado de acidente do trabalho (CAT);
- K. Exames periódicos de saúde ocupacional.

14.1.2.A entrega dos documentos de comprovação dos pagamentos do mês anterior da prestação dos serviços deverá ser realizada junto a Nota Fiscal do mês da prestação do serviço, para que o pagamento dos serviços seja efetuado até 10 (dez) dias úteis;

14.1.3.A Nota Fiscal do mês da prestação do serviço que não sejam aprovados pelo SEBRAE/PI serão devolvidos à CONTRATADA, para as correções, acompanhados dos motivos de sua rejeição. O prazo para pagamento, estabelecido no subitem anterior, será reiniciado a partir da reapresentação, sem qualquer tipo de reajuste de seu valor ou qualquer ônus para o SEBRAE/PI.

14.1.4.No primeiro pagamento pela prestação dos serviços, será permitida a apresentação apenas da Nota Fiscal do mês da prestação do serviço, CND-INSS, CRF-FGTS e documentação prevista no subitem 14.1.1.1. Os demais pagamentos serão efetuados mediante a apresentação de toda a documentação prevista nos itens 14.1.1.2, 14.1.1.3 e 14.1.1.4, caso necessário.



14.1.5. Poderão ser descontados do pagamento os valores referentes a penalidades, eventualmente, aplicadas;

14.1.6. O SEBRAE/PI, por ocasião do pagamento, fará as retenções e recolhimentos fiscais em conformidade com a legislação tributária vigente.

15. Da Fiscalização:

15.1. O contrato será acompanhado pela Unidade Estadual de Atendimento Individual e Mercado (UEAIM).

15.2. As dúvidas deverão ser sanadas com o Gestor do Contrato, designado por parte do SEBRAE/PI, a **Sr.(a) Rosangela Maria de Sousa Pires**, inscrito no CPF sob o nº **286.264.943-00**.

15.3. No decorrer da vigência do contrato poderá ocorrer mudança/troca de Gestor do Contrato e este será designado por portaria assinada pela Diretoria do SEBRAE/PI.

Teresina, xx de xxxxxxxx de 2018.

Francisco da Chagas da Costa Holanda

Gerente Estadual de Atendimento Individual e Mercado - UEAIM



ANEXOS DESTE DOCUMENTO:

ANEXO I – Volumetria

Contém o histórico de volumes de contatos e tempos de atendimento para que as CONTRATADA concorrentes possam ter uma visão de capacidade de infraestrutura que será necessária para provimento dos serviços.

ANEXO II - Modelo de Cálculo dos SLA

Contém o modelo, com exemplos, de cálculo de cada um dos indicadores da matriz de SLA.

ANEXO III – Proposta Comercial

Contém as planilhas “A” e “B” que compõem a Proposta Comercial

ANEXO IV – Menu da URA

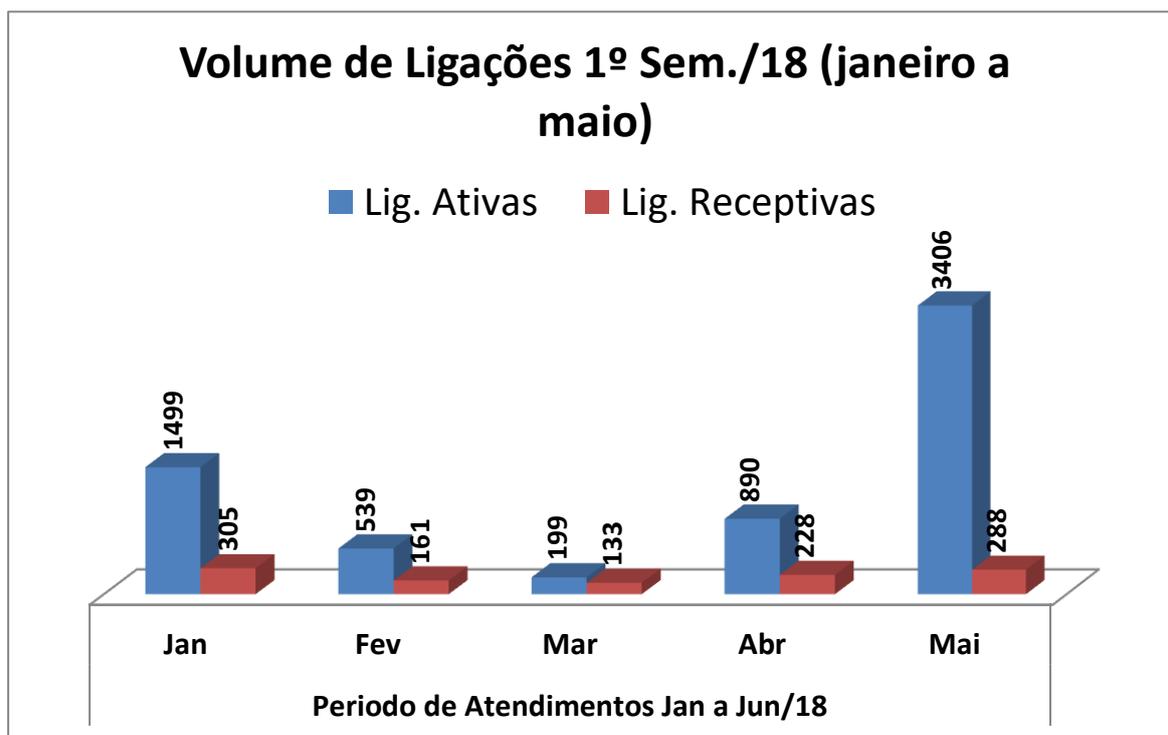
Contém o menu desejado para implantação da URA, incluindo as opções e fraseologia.

ANEXO V – Acordo de Confidencialidade

Contém o Acordo de Confidencialidade entre as partes

SEBRAE-PI

Atendimentos	Periodo de Atendimentos Jan a Jun/18					Média Mensal
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	
Lig. Ativas	1499	539	199	890	3406	1307
Lig. Receptivas	305	161	133	228	288	223
Total de Ligações	1804	700	332	1118	3694	1530





SEBRAE-PI

ANEXO II – Modelo de Cálculo dos SLAs

Código	Indicador	Descrição resumida	Multas e exemplo
TLP	% de Tempo Logado Produtivo (“PA Logada”)	Quantidade de posição de atendimento logada e produtiva que foram providas em relação a quantidade contratado	4,2 %
AC	% de Assertividade Comportamental	Qtde de itens conformes em relação ao total de itens possíveis do grupo comportamental, gerado através da Ficha de Monitorias, com erro amostral aceitável de 3%.	3,1 %
AT	% de Assertividade Técnica	Qtde de itens conformes em relação ao total de itens possíveis do grupo técnico, gerado através da Ficha de Monitorias, com erro amostral aceitável de 3%.	0,0 %
SCF	% de Satisfação dos clientes finais	Esse indicador será calculado de acordo com o modelo NPS (Net Promoter Score), com erro amostral aceitável de 3%.	4,2 %
IDS	% de Disponibilidade de Sistemas	Tempo em que qualquer item da infraestrutura contratada estiver disponível em relação ao tempo contratado no mês.	1,0 %
ROT	% de Rotatividade (Turnover)	Qtde de atendentes que saíram da operação no período, independente do motivo, em relação ao total de atendentes no início do período.	2,0 %
RAT	% de Registro de Atendimento no CRM	Qtde de registros feitos no sistema de CRM do Sebrae em relação ao total da soma de contatos recebidos ou efetuadas em todas as mídias.	2,00 %
NS	% de Nível de Serviço	Qtde de ligações atendidas em até 30 segundos sobre o total das ligações recebidas no receptivo	1,88 %

Soma ds multas	18,3 %
Multa aplicavel	10,0 %

Se o valor da multa for maior que 10% entao a multa sera de no maximo 10%



SEBRAE-PI

ANEXO II – Modelo de Cálculo dos SLAs

Indicador % de Tempo Logado Produtivo ("PA Logada")

Valores em Minutos

Exemplo para 6 PAs de 12:00 cada

Exemplo com 4 dias

Dia	Qtde PA's Contratadas	Tempo Total de PA's Logada dia (min.)	Tempo Total de Pausas excedentes (min.)	Tempo Total de Pausas Permitidas (PA's x 120min/dia)	Tempo Total Logado Produtivo (min.)	Qtde de PA's a Faturar	% de Tempo Logado		
							Produtivo (TLP)	Meta	Multa
Dia 1	6	4320	150	720	3450	5,75	96%	100%	4%
Dia 2	6	4320	150	720	3450	5,75	96%	100%	4%
Dia 3	6	4320	100	720	3500	5,83	97%	100%	3%
Dia 4	6	4320	200	720	3400	5,67	94%	100%	6%
Total	24	17280	600	2880	13800	23,00	96%		4%

Neste exemplo sera pago 96% do valor da fatura mensal desse servico, pois haveria uma multa de 4%.



ANEXO II – Modelo de Cálculo dos SLAs

Indicador: % de Assertividade Comportamental

Exemplo com 6 operadores, cada um com 10 monitorias realizadas:

Item da Ficha	Qtde de Avaliacoes (monitorias)	Qtde Correto	% de Assertividade Comportamental	Meta	Multa
Item 1	60	55	92%	90%	0,0%
Item 2	60	60	100%	90%	0,0%
Item 3	60	60	100%	90%	0,0%
Item 4	60	60	100%	90%	0,0%
Item 5	60	50	83%	90%	6,7%
Item 6	60	50	83%	90%	6,7%
Item 7	60	30	50%	90%	40,0%
Total	420	365	87%	90%	3,1%



SEBRAE-PI

ANEXO II – Modelo de Cálculo dos SLAs

Indicador: % de Assertividade Técnica

Exemplo com 6 operadores, cada um com 10 monitorias realizadas:

Item da Ficha	Qtde de		% de Assertividade		Meta	Multa
	Avaliacoēs (monitorias)	Qtde Correto	Técnica			
Item 1	60	45	75%		90%	15,0%
Item 2	60	60	100%		90%	0,0%
Item 3	60	60	100%		90%	0,0%
Item 4	60	60	100%		90%	0,0%
Item 5	60	60	100%		90%	0,0%
Item 6	60	60	100%		90%	0,0%
Item 7	60	50	83%		90%	6,7%
Total	420	395	94%		90%	0,0%



SEBRAE-PI

ANEXO II – Modelo de Cálculo dos SLAs

Indicador: % de Satisfação dos clientes finais

	Qtde de Pesquisas	Qtde Contatos Atendidos	Erro Amostral	Qtde de Notas entre 0 e 6 (Detratores)	Qtde de Notas entre 9 e 10 (Promotores)	% de Detratores	% de Promotores	% de SCF (=NPS)	Meta	Multa
Mês	1200	20000	2,97%	200	750	17%	63%	45,83%	50,00%	4,17%



SEBRAE-PI

ANEXO II – Modelo de Cálculo dos SLAs

Indicador: % de Disponibilidade de Sistemas

		Tempo Contratado	Tempo Contratado	Tempo Indisponível	Tempo Disponível	% de Disponibilidade	Meta	Multa
	Dias uteis	Dia (min.)	Mês (min.)	(min.)	no mês (min.)	(IDS)		
Mês	22	720	15840	240	15600	98,48%	99,50%	1,02%



SEBRAE-PI

ANEXO II – Modelo de Cálculo dos SLAs

Indicador: % de Rotatividade (Turnover)

	Qtde de Atendentes no Início do Mês	Qtde de Saídas (Desligamentos, Pedidos de Demissão, Transferencia, Afastamento, etc.)	% de ROT (=TurnOver)	Meta	Multa
Mês 1	20	1	5,00%	3,00%	2,00%



SEBRAE-PI

ANEXO II – Modelo de Calculo dos SLAs

Indicador: % de Nível de Serviço

	QTD de ligações Recebidas no Receptivo	QTD de ligações Atendidas em até 30 segundos	% de Nível de Serviço	Meta	Multa
Mês 1	3200	2500	78,13%	80,00%	1,9%



SEBRAE-PI

ANEXO II – Modelo de Calculo dos SLAs

Indicador: % de Registro de Atendimento no CRM

	Qtde de Registros no CRM	Qtde Total de Contatos Atendidos	% de RAT	Meta	Multa
Mês 1	3154	3800	83,00%	85,00%	2,00%



PORTARIA SIT Nº 9, DE 30 DE MARÇO DE 2007
DOU 02.04.2007

Aprova o Anexo II da NR-17. Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

A SECRETÁRIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO e o DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o disposto no artigo 200 da Consolidação das Leis do Trabalho e no artigo 2º da Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978 e

Considerando a proposta de regulamentação apresentada pelo Grupo de Trabalho Tripartite do Anexo II da NR-17, aprovada pela Comissão Tripartite Paritária Permanente - CTPP, de acordo com o disposto na Portaria nº 1.127, de 02 de outubro de 2003, resolvem:

Art. 1º Aprovar o Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, nos termos do Anexo I desta Portaria.

Art. 2º Os prazos estabelecidos nesta Portaria não implicam a dispensa da obrigação de cumprir as demais normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho.

Art. 3º O disposto no anexo da Norma Regulamentadora obriga todos os empregadores, inclusive os constituídos sob a forma de microempresa ou empresa de pequeno porte.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor da data de sua publicação.

RUTH BEATRIZ VASCONCELOS VILELA

Secretária de Inspeção do Trabalho

RINALDO MARINHO COSTA LIMA

Diretor do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho

ANEXO I

TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

1.1.1. Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulação



independentes;

b) será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;

c) a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;

d) a bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;

e) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;

f) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;

g) o dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;

h) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;

i) nos casos em que os pés do operador não alcançarem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;

j) os assentos devem ser dotados de:

1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;

2. superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;

3. base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinqüenta) kg/m³;

4. altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;

5. profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;

6. borda frontal arredondada;

7. características de pouca ou nenhuma conformação na base;

8. encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;

9. apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

3.1.2. Alternativamente, poderá ser fornecido um head set para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

3.1.3. Os head-sets devem:

a) ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos



fabricantes;

b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;

c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;

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

3.2. O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de head-sets, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

3.3. Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

3.4. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

4.1. Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea "a" da NR-17.

4.2. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;

b) índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;

c) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;

d) umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

4.2.1. Devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar utilizando, se necessário, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

4.2.2. As empresas podem instalar higrômetros ou outros equipamentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho.

4.3. Para a prevenção da chamada "síndrome do edifício doente", devem ser atendidos:

a) o Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre "Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados", com redação da Portaria MS nº 3.523, de 28 de agosto de 1998 ou outra que a venha substituir;

b) os Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE nº 9, de 16 de janeiro de 2003, da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ou outra que a venha substituir, à exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;

c) o disposto no item 9.3.5.1 da Norma Regulamentadora nº 9 (NR 9).

4.3.1. A documentação prevista nas alíneas "a" e "b" deverá estar disponível à fiscalização do trabalho.

4.3.2. As instalações das centrais de ar condicionado, especialmente o plenum de mistura da casa de máquinas, não devem ser utilizadas para armazenamento de quaisquer materiais.

4.3.3. A descarga de água de condensado não poderá manter qualquer ligação com a rede de esgoto cloacal.

5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO



5.1. A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, "caput", da CLT e das atividades previstas em lei.

5.1.1. Aos trabalhadores é assegurado, nos casos previamente autorizados, pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas e/ou produtividade.

5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas aos trabalhadores com a antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT, ou por intermédio de acordos ou convenções coletivas.

5.1.2.1. Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrízes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.

5.1.3. A duração das jornadas de trabalho somente poderá prolongar-se além do limite previsto nos termos da lei em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no §1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias.

5.1.3.1. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, de acordo com o Artigo 384 da CLT.

5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

5.2.1. O contingente de operadores em cada estabelecimento deve ser suficiente para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos neste Anexo.

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/ telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.3.2. Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/ telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

a) fora do posto de trabalho;

b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;

c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos.

5.4.3. Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até 04 (quatro) horas diárias, deve ser observada a concessão de 01 pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos.

5.4.4. As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.



5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

5.5. O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

5.6. A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

5.8. Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

5.10. Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;

b) monitoramento de desempenho;

c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;

d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;

e) períodos para adaptação ao trabalho.

5.11. É vedado ao empregador:

a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;

b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta.

5.12. A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;

b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;

c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambigüidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

5.15. Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, de maneira a mitigar sobretarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

5.16. As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça o sobrenome aos



clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

6.1.1. A capacitação deve envolver, também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.

6.1.2. A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/ telemarketing;

b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;

c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;

d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;

e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;

f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;

g) realização durante a jornada de trabalho.

6.2. Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

6.3. A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:

a) pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;

b) integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;

c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;

d) médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;

e) responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais; representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

7. CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE CONFORTO

7.1. Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

7.2. Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora nº 24 - NR 24.

7.3. As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

8. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

8.1. O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora nº 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

8.1.1. O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e cópia dos resultados dos



demais exames.

8.2. O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;
- c) estímulo à ingestão freqüente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

8.3. A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

8.4. As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

a) descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;

b) avaliação da organização do trabalho demonstrando:

- 1. trabalho real e trabalho prescrito;
- 2. descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
- 3. variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais freqüentes;
- 4. número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;
- 5. ocorrência de pausas inter-ciclos;
- 6. explicitação das normas de produção, das exigências de tempo, da determinação do conteúdo de tempo, do ritmo de trabalho e do conteúdo das tarefas executadas;
- 7. histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano;
- 8. explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;

c) relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;

d) relatórios de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;

e) registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores;

f) recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

8.4.1. As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

- a) explicitação da demanda do estudo;
- b) análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;
- c) discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;



- d) recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;
- e) avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;
- f) avaliação da eficiência das recomendações.

8.5. As ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA devem ser associados àqueles previstos na NR-17.

9. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

9.1. Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

9.2. As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

10. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

10.1. As empresas que no momento da publicação da portaria de aprovação deste Anexo mantiverem com seus trabalhadores a contratação de jornada de 06 (seis) horas diárias, nelas contemplados e remunerados 15 (quinze) minutos de intervalo para repouso e alimentação, obrigar-se-ão somente à complementação de 05 (cinco) minutos, igualmente remunerados, de maneira a alcançar o total de 20 (vinte) minutos de pausas obrigatórias remuneradas, concedidos na forma dos itens 5.4.1 e 5.4.2.

10.2. O disposto no item 2 desta norma (MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO) será implementado em um prazo para adaptação gradual de, no máximo, 05 (cinco) anos, sendo de 10% (dez por cento) no primeiro ano, 25% (vinte e cinco por cento) no segundo ano, 45% (quarenta e cinco) no terceiro ano, 75% (setenta e cinco por cento) no quarto ano e 100% (cem por cento) no quinto ano.

10.3. Será constituída comissão permanente para fins de acompanhamento da implementação, aplicação e revisão do presente Anexo.

10.4. O disposto nos itens 5.3 e seus subitens e 5.4 e seus subitens entrarão em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de publicação da portaria de aprovação deste Anexo, com exceção do item 5.4.4 que entrará em vigor em 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta norma.

10.5. Ressalvado o disposto no item 10.2 e com exceção dos itens 5.3, 5.4, este anexo passa a vigorar no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.



Anexo III PROPOSTA COMERCIAL

Ao

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Piauí - SEBRAE/PI

Concorrência nº (ver no quadro informativo)

Processo nº (ver no quadro informativo)

Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias.

Identificação da EPS (Empresa Prestadora do Serviço):

Razão Social:			
Endereço:			
Telefone:		Celular:	
E-mail:			
Nome do representante legal:			

Planilha dos Serviços "Continuados" e "Por Demanda":

Item	Descrição dos SERVIÇOS CONTINUADOS	Unidade	Quantidade Mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)
1	Preço Unitário por Posição de Atendimento (PA - mensal)	PA	3		R\$ -
2	Preço Total Mensal dos Serviços Continuados (item 1) em R\$				R\$ -
Item	Descrição dos SERVIÇO POR DEMANDA	Unidade	Quantidade Mensal de horas	Preço Unitário da Hora (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)
3	Posição de Atendimento (Infraestrutura + Tecnologia + Pessoa) - Apoio ao Atendimento	Hora	132		R\$ -
4	Preço Total Mensal dos Serviços Por Demanda (item 3) em R\$				R\$ -
5	Preço Total Mensal dos Serviços DO CONTRATO (soma dos itens 2 + 4) em R\$				R\$ -
6	Preço Total Anual dos Serviços DO CONTRATO (ITEM 5 x 12 meses) em R\$				R\$ -



PLANILHA A - COMPOSIÇÃO DE PREÇO UNITÁRIO DA PA (Posição de Atendimento)

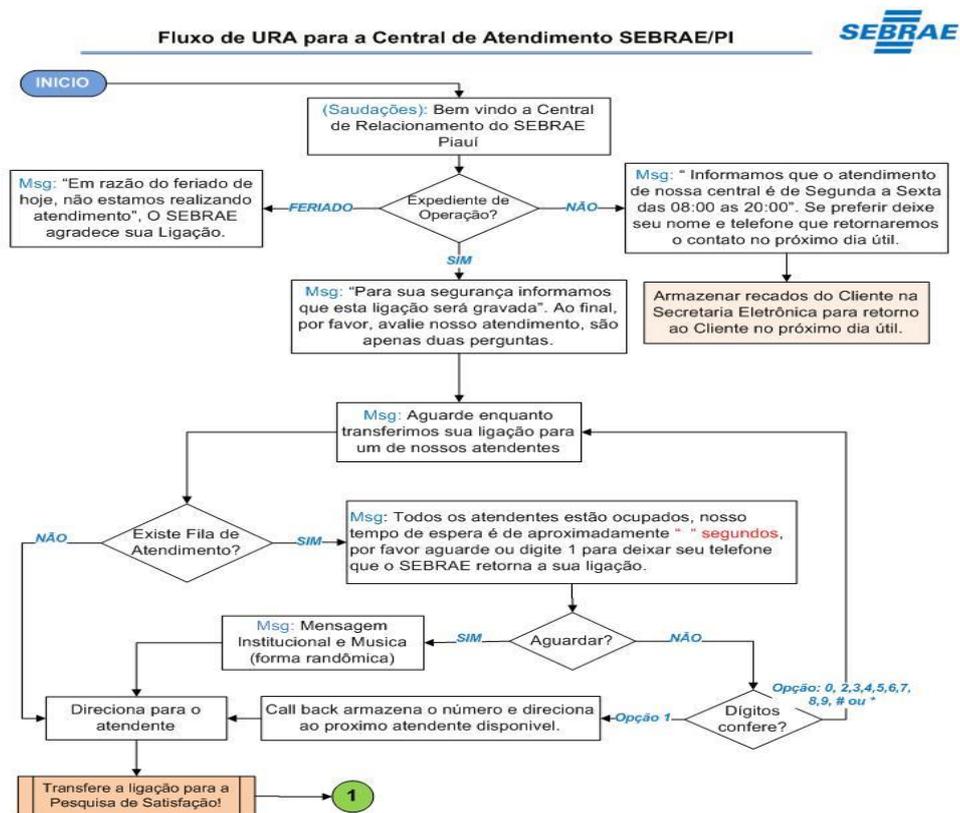
Nº DO PROCESSO:	
LICITAÇÃO Nº:	
DATA DO PREGÃO:	
HORÁRIO:	

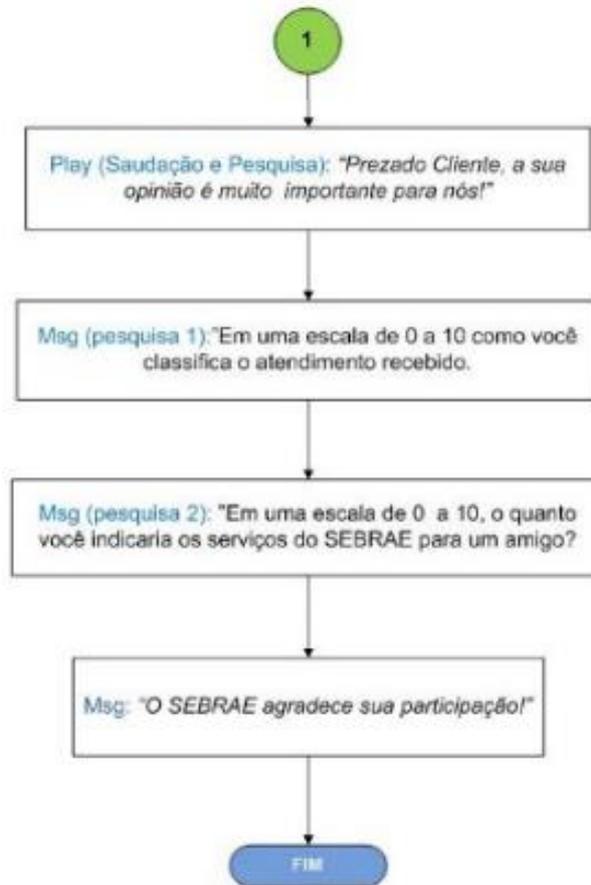
I – RECURSOS HUMANOS				
I.1 – Valor da Remuneração	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1 - Atendente	Homem	6		R\$ -
2 - Monitor da Qualidade	Homem	1		R\$ -
3 - Supervisor	Homem	1		R\$ -
4 - Analista de Treinamento	Homem	0,2		R\$ -
5 - Analista de MIS (Relatórios)	Homem	0,2		R\$ -
Total das Remunerações (1+2+3+4+5)				R\$ -
I.2 – ENCARGOS SOCIAIS			Percentual (%)	Valor Total (R\$)
Grupo "A"				
1 - SESI ou SESC				R\$ -
2 - SENAI ou SENAC				R\$ -
3 - INCRA				R\$ -
4 - Salário Educação				R\$ -
5 - FGTS				R\$ -
6 - Seguro Acidente do Trabalho/SAT/INSS (Variável)				R\$ -
7 - SEBRAE				R\$ -
Total dos Encargos Grupo "A" (1+2+3+4+5+6+7)			0,00%	R\$ -
Grupo "B"				
8 - Férias				R\$ -
9 - Auxílio Doença				R\$ -
10 - Licença Paternidade/ Maternidade				R\$ -
11 - Faltas Legais				R\$ -
12 - Acidente de Trabalho				R\$ -
13 - Aviso Prévio				R\$ -
14 - 13º Salário				R\$ -
Total dos Encargos Grupo "B" (8+9+10+11+12+13+14)			0,00%	R\$ -
Grupo "C"				
15 - Aviso Prévio Indenizado				R\$ -
16 - Indenização Adicional				R\$ -
17 - Indenização (Rescisão sem justa causa)				R\$ -
18 - Reflexo do aviso prévio Indenização sobre Férias e 13º salário				R\$ -
Total Grupo "C" (15+16+17+18)			0,00%	R\$ -
Grupo "D"				
19 - Incidência dos Encargos do Grupo A sobre os itens do Grupo B				R\$ -
Total do Grupo "D" (19)			0,00%	R\$ -
Total dos Encargos Sociais (somentoria dos grupos A+B+C+D)			0,00%	R\$ -
I.3 – BENEFÍCIOS E INSUMOS				Valor Total (R\$)
1 - Auxílio Alimentação - Atendente				
2 - Auxílio Alimentação - Monitor da Qualidade				
3 - Auxílio Alimentação - Supervisor				
4 - Vale Transporte				
5 - Uniformes				



6 - Treinamentos			
7 - Seguro de vida em grupo			
8 - Assistência Médica			
9 - Auxílio Creche			
10 - Outros (especificar)			
Total dos Benefícios e Insumos (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10)		R\$	-
RECURSOS HUMANOS (I.1 + I.2 + I.3)		R\$	-
II – INFRAESTRUTURA FISICA E TECNOLOGIA	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1 - Posição de Atendimento Completa	5		R\$ -
2 - Link de Dados Dedicado de 2Mbps	1		R\$ -
3 - Sistemas Contratados item 5.1.8.	1		R\$ -
Total de Infraestrutura Fisica e Tecnologia (1+2+3)		R\$	-
RECURSOS HUMANOS + INFRAESTRUTURA FISICA E TECNOLOGIA (Somatório dos Valores Totais)		R\$	-
III – DEMAIS COMPONENTES		Percentual (%)	Valor Total (R\$)
1 – Despesas Administrativas/Operacionais			R\$ -
2 – Lucro			R\$ -
Total dos demais componentes (1+2)		0,00%	R\$ -
IV – TRIBUTOS		Percentual (%)	Valor Total (R\$)
1 – ISS			R\$ -
2 – Contribuição Social (COFINS)			R\$ -
3 – PIS			R\$ -
4 – INSS (Desoneração da Folha) Lei 13.161/2015			R\$ -
Total de tributos (1+2+3+4)		0,00%	R\$ -
V – PREÇO TOTAL - MENSAL (itens I + II + III + IV) (R\$)		R\$	-
VI – PREÇO TOTAL - ANUAL (item V x 12 meses) (R\$)		R\$	-
Quantidade de Posição de Atendimento (atendentes)			3
Preço Unitário por Posição de Atendimento (PA - mensal)		R\$	-

ANEXO IV







ANEXO V

ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

Entre, _____, CNPJ _____, e o SEBRAE/PI.

O propósito deste acordo de confidencialidade, impõe restrições às partes envolvidas, para qualquer tipo de divulgação oral ou escrita de informação em nível de negócio, técnico, vendas ou acompanhamento dos processos, incorrendo em transgressão de direitos autorais e disponibilidade de informações confidenciais.

O SEBRAE/PI e o usuário acima citado (a) acordam este termo de confidencialidade através dos seguintes termos de condições:

1. Para o receptor das informações confidenciais:

- a. A informação confidencial objeto deste acordo vigora a partir da data de assinatura pelas partes, o que torna necessário todo tipo de precaução no que se refere a ser informação confidencial tal medida visa proteger as informações;
- b. Não utilizar informação confidencial exceto para o propósito exposto neste termo, observando que a divulgação para outra pessoa ou entidade deverá ser coberta pela assinatura de um termo equivalente.
- c. Não efetuar cópias de qualquer destas informações sem a autorização por escrito das partes.
- d. Não utilizar meios inseguros para transporte destas informações confidenciais, e-mail não criptografado, entregadores ou outros envolvidos no processo que não assinaram um documento igual ou equivalente.

Este acordo contém, portanto, o entendimento entre as partes sob os termos acima citados.

Teresina, ____ de _____ de _____



PROCESSO CPL SEBRAE/PI Nº 28/2018
PREGÃO PRESENCIAL Nº 25/2018 – SEBRAE/PI
ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO

PROCESSO CPL SEBRAE/PI Nº 028/2018
PREGÃO PRESENCIAL Nº 025/2018 – SEBRAE/PI
ANEXO II – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO PIAUÍ-SEBRAE/PI E A EMPRESA XXXXXXXXXX PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO CALL CENTER NO SEBRAE/PI.

1. PARTES:

I – CONTRATANTE:

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO PIAUÍ – SEBRAE/PI, Serviço Social Autônomo, constituído sob a forma de sociedade civil sem fins lucrativos, com sede e foro na cidade de Teresina, Capital do Estado do Piauí, à Avenida Campos Sales, 1046, Centro, CEP 64000-300, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 06.665.129/0001-03, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seus Diretores:

- a) Superintendente **MÁRIO JOSÉ LACERDA DE MELO**, brasileiro, casado, Advogado, portador da Cédula de Identidade nº 3.728.608 expedida pela SSP/PE e inscrito no CPF/MF sob o nº 666.542.704-87.
- b) Administrativo Financeiro, **ULYSSES GONÇALVES NUNES DE MORAES**, brasileiro, casado, Empresário, portador da Cédula de Identidade nº 511.177 expedida pela SSP/PI e inscrito no CPF/MF sob o nº 217.308.813-00.

II – CONTRATADA:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede na cidade de XXXXXX-XX, na Rua XXXXXXXXXXXX, XXXX, Bairro XXXXX, CEP XXXXX-XXX, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XX.XXX.XXX/0001-XX, neste ato representada por **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, casado e/ou solteiro, residente e domiciliado na cidade de XXXXXX-XX, na Rua XXXXXXXXXXXX, XXXX, Bairro XXXXX, CEP XX.XXX-XXX, inscrito no CPF/MF sob o nº XXX.XXX.XXX-XX, e portador da cédula de identidade nº XXXXXXXX, expedida pela SSP/XX.

DO FUNDAMENTO LEGAL

A presente contratação decorre do processo nº 028/2018 – Pregão Presencial nº 025/2018 – SEBRAE/PI elaborado com base no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, aprovado pela Resolução CDN nº 213/2011 de 18 de maio de 2011, que integram este Contrato, que as partes declaram conhecer e aceitar.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de operações de Contact Center, denominada neste documento como **EPS** (Empresa Prestadora de Serviços) com instalações na cidade de Teresina - PI, para prestação de serviços terceirizados da Central de Atendimento e Relacionamento do **SEBRAE/PI**, compreendendo os serviços de Teletendimento Receptivo, Ativo e Multimeios ao público em geral do SEBRAE/PI, na forma humana e eletrônica, incluindo os serviços de Operação e Gestão com fornecimento de recursos humanos especializado, infraestrutura, mobiliário, recursos para operação (logística e materiais administrativos) e tecnologia conforme características, condições e especificações técnicas constantes no Anexo I - Termo de Referência Pregão Presencial 025/2018.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO



O valor anual dos serviços prestados pela **CONTRATADA** é de R\$ XXXXXXXX (XXXXXXXXXXXX), conforme demonstrado na tabela a seguir:

PLANILHA DOS SERVIÇOS “CONTINUADOS” E “POR DEMANDA”						
ITEM	DESCRIÇÃO	UD	QUNT MENSAL	PREÇO (R\$)		
				UNIT	MENSAL	ANUAL
	SERVIÇOS CONTINUADOS					
1	Posição de Atendimento (PA mensal)	PA	3	XXX,XX	XXX,XX	XXX,XX
2	SERVIÇOS POR DEMANDA					
	Posição de Atendimento (Infraestrutura + Tecnologia + Pessoal) – Apoio Administrativo	HORA	132	XXX,XX	XXX,XX	XXX,XX
TOTAL ANUAL (Item 1 + Item 2)						XXX,XX

Parágrafo Primeiro - O pagamento será efetuado pelo **CONTRATANTE** até 10 dias úteis do mês subsequente ao dos serviços prestados, mediante apresentação dos documentos hábeis à liquidação da despesa, atestados pelo responsável da fiscalização do contrato no **SEBRAE/PI**.

Parágrafo Segundo - Os **Serviços Continuados**, relacionados às Posições de Atendimento dos “**Atendentes**”, serão pagos mensalmente de acordo com o número total de **Posições de Atendimento de 36 (trinta e seis) horas semanais**, as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios;

Parágrafo Terceiro - Os **Serviços Continuados**, relacionados às Posições de Atendimento do “**Monitor da Qualidade**” e “**Supervisor de Atendimento**”, serão pagos mensalmente de acordo com o número total de **Posições de Atendimento de 44 (quarenta e quatro) horas semanais**, as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios;

Parágrafo Quarto - O **SERVIÇO POR DEMANDA**, relacionado à PA de “**Apoio ao Atendimento**” contemplando (recursos humanos + infraestrutura Física e Tecnológica + Computador e acessórios), será pago mensalmente, sendo seu **preço proporcional** aos dias utilizados **de acordo com o número de profissionais disponibilizados**, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório e aceite do serviço emitido pelo SEBRAE/PI. **Para estimativa do número de horas do serviço “Apoio ao Atendimento”, foi considerada a média de 132 (cento e trinta e duas) horas mensais referente a 22 dias trabalhados por profissional com carga horária de 06H00 dia;**

Parágrafo Quinto - Os serviços **Por Demanda** serão contratados após solicitação por escrita do **SEBRAE/PI** que deverá ser feito com um prazo mínimo de 30 dias de antecedência.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução do presente Contrato correrão por conta de dotações orçamentárias anuais previstas nos Programas do **SEBRAE/PI – Projeto PI Atendimento Remoto, Ação Central de Relacionamento Receptivo**.

CLÁUSULA QUARTA – DOS ENCARGOS

A **CONTRATADA** fica totalmente responsável pelo pessoal que utilizar na execução dos serviços contratados e que a ele estiverem subordinados e vinculados empregaticamente ou não, inclusive no que diz respeito aos direitos trabalhistas, sociais, previdenciários e ainda pelo cumprimento das legislações tributária e fiscal aplicáveis ao objeto do Contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES

I - São obrigações do **CONTRATANTE**:

- 15.4. Definir os procedimentos de atendimento e manter as informações necessárias à execução dos serviços atualizadas e disponíveis.



- 15.5. Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços objeto do Contrato através de preposto devidamente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o mesmo.
- 15.6. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato.
- 15.7. Definir, acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais com vistas a propor ajuste no dimensionamento da operação na adequação dos serviços.
- 15.8. Fixar e avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, através de reuniões com o Responsável da CONTRATADA.
- 15.9. Manter atualizado os manuais e rotinas de serviços de atendimento ao cliente, nos aspectos inerentes aos procedimentos do SEBRAE/PI.
- 15.10. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre qualquer irregularidade referente à execução dos serviços, devendo esta se reportar, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contado a partir do recebimento da referida notificação, sobre as medidas tomadas para a solução da irregularidade.
- 15.11. Efetuar o pagamento na forma convencionada nas Cláusulas Contratuais, dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais.
- 15.12. Promover a contratação e os pagamentos ao prestador de serviço de telefonia correspondente aos serviços de 0800 (receptivo), como o feixe E1, e o custo com as ligações telefônicas de entrada vinculadas ao serviço 0800.
- 15.13. Promover a contratação e os pagamentos ao prestador de serviços de telecomunicação para realização do **serviço de Ativo**.
- 15.14. Não permitir que os profissionais da CONTRATADA executem tarefas em desacordo com as estabelecidas no Contrato.
- 15.15. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

II – São Obrigações da CONTRATADA:

- a) Realizar atividades administrativas e de gestão de pessoal, especialmente voltadas às seguintes rotinas: de administração de pessoal (contratação, capacitação e demissão de funcionário); controle de frequência; elaboração de folha de pagamento; pagamento de salário; de cálculo e de recolhimento de impostos e/ou tributos; de concessão de benefícios; compra e distribuição de vales transportes e de refeição; elaboração de demonstrativos mensais de absenteísmo, produtividade e performance da operação e da equipe.
- b) Cumprir, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência e cumprir fielmente os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pelo SEBRAE/PI;
- c) Cumprir todas e quaisquer obrigações fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciárias ou outras correlatas que houver, Desta forma, os empregados da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/PI;
- d) Fornecer mensalmente relação individualizada de cada empregado que prestar serviços, bem como documentação específica, previdenciária, fiscal, trabalhista ou outras exigidas pelo SEBRAE/PI, ficando o pagamento da fatura final de cada mês condicionado à apresentação da referida documentação;
- e) Dispensar ou substituir atendentes, monitor da qualidade ou supervisor comunicando o fato ao SEBRAE/PI, e informando, de imediato, o(s) nomes(s) do(s) dispensado(s) e seu(s) substitutos(s);
- f) Responsabilizar-se, civil e criminalmente, por todo e qualquer dano que venha a causar ao SEBRAE/PI ou a terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da



execução dos serviços contratados, não sendo o SEBRAE/PI, em nenhuma hipótese, responsável por danos ou lucros cessantes;

- g) Responsabilizar-se, integralmente, pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta ao SEBRAE/PI, em decorrência dos serviços prestados pela CONTRATADA, mediante comunicação por escrito, assim como será obrigatório o ressarcimento ao SEBRAE/PI, de prejuízos causados por atendimento incorreto;
- h) Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de despesas ou indenizações por acidentes de trabalho, assim como, no caso de ajuizamento de reclamações trabalhistas;
- i) Manter Gestor (Gerente ou responsável com cargo equivalente), para representá-la na execução do Contrato;
- j) Isentar o SEBRAE/PI de quaisquer responsabilidades, caso seu(s) Atendente, Monitor da Qualidade ou Supervisor venha(m) causar ou sofrer incidentes(s) e/ou acidente(s), no ambiente de trabalho;
- k) Não transferir a terceiros os compromissos avençados;
- l) Não será admitida, sob nenhuma hipótese, a sessão parcial do objeto ou a sublocação de mão de obra para o desenvolvimento das atividades principais do objeto desta licitação;
- m) Oficializar, nominalmente, o Gerente do Contrato ou responsável com cargo equivalente que poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o Gestor do Contrato do SEBRAE/PI;
- n) Fazer seguro de seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos diretos e indiretos que venham a incidir sobre a prestação dos serviços, tais como: impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato, conforme exigência legal;
- o) Promover reuniões mensais com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe;
- p) Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, a consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), Convenções e Acordos Trabalhistas, as Normas Técnicas, as Leis, e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato;
- q) Manter durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- r) Fornecer infraestrutura com capacidade de recepção de linhas telefônicas Receptivas e Ativas sejam elas analógicas, digitais ou IP;
- s) Disponibilizar, na plataforma de comunicação, interfaces exclusivas (E1, celular, fixo, SIP/VOIP, ou outra) para a instalação dos links de comunicação dos serviços de telefonia receptivo e ativo;
- t) Fazer a conexão dos equipamentos de telefonia, que fará a recepção das chamadas e comutação para as posições de atendimento, e configuração das rotas de ligações ativas.
- u) Fornecer um link dedicado e exclusivo de no mínimo **2 Mbps** para todas as posições de atendimento da Central de Atendimento do SEBRAE/PI (atendentes, monitor da qualidade e supervisão).
- v) Analisar o dimensionamento do link para Internet e acompanhar a sua disponibilidade que deverá seguir o padrão de 99,8%.



- w) Apresentar em até 45 (quarenta e cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, documento relativo à contratação do link dedicado de no mínimo **2 Mbps**.
- x) Gerenciar e normatizar via procedimento os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo:
 - x.1 Pessoal envolvido na prestação dos serviços de recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade na execução dos atendimentos; manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção do clima organizacional; reuniões de avaliação geral; escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças); entre outros;
 - x.2 Processo de execução dos serviços: implementação dos procedimentos definidos pelo SEBRAE/PI; gerenciamento do Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) e Unidade de Resposta Audível (URA); controle do fluxo de ligações e de Multimeios no teleatendimento receptivo e ativo, retorno das solicitações e telemarketing ativo; gerenciamento do fluxo de informações na Central de Atendimento; gerenciamento da qualidade do atendimento com elaboração, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados;
 - x.3 Controle dos recursos: organização e controle dos documentos e informações de uso dos Atendentes, Monitor da Qualidade e Supervisor (em pastas físicas e lógicas); cuidados na utilização de documentos e materiais disponibilizados pelo SEBRAE/PI;
- y) Gerenciar os serviços de análise de tráfego e acompanhamento do dimensionamento da operação, assegurando o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelas atividades:
 - y.1 Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central de Atendimento;
 - y.2 Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia;
 - y.3 Realizar o acompanhamento e aderência do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios, para realizar melhorias nos dimensionamentos futuros.
- z) Prover intervalos aos Atendentes, Monitor da Qualidade e Supervisor de acordo com a Portaria nº. 09 de 30 de Março de 2007, que prova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento /Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, a serem utilizados para pausas de descanso, lanche, ginástica laboral entre outras. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar na Central de Atendimento uma sala de descanso laboral com assento, facilidade de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.
- aa) Gerenciar os Programas de saúde da equipe de atendimento:
 - aa.1 A Contratada deverá promover PCMSO exames obrigatórios (admissionais, periódicos e demissionais) que avaliem os riscos envolvidos no exercício da atividade, tais como, audiométricos, de voz, etc.
 - aa.2 Desenvolver e implantar programas que orientem e sensibilizem os atendentes para fatores relacionados à saúde e ao desenvolvimento da atividade em um Contact Center, tais como: Cuidados com a voz, Ergonomia, Ginástica Laboral, Limpeza e Higienização, entre outros.
- bb) Gerenciamento da Qualidade:
 - bb.1 Atuar na gestão de qualidade do Serviço prestado ao cliente através do monitoramento dos indicadores de qualidade que demonstram a percepção



de qualidade do cliente e tomar as ações necessárias, fazendo interface com gestor o SEBRAE/PI na tomada de decisões e implantação das melhorias.

bb.2 A CONTRATADA deverá dispor de um serviço que possibilite a realização de monitorias de voz para acompanhar e avaliar dados fornecidos por aparelhagem técnica, gravações, ou seja, verificar se os atendentes estão aplicando e transferindo as competências assimiladas para o comportamento no trabalho.

bb.3 A monitoria é a avaliação, com base em fichas (formulários eletrônicos) de monitorias pré-estabelecidas, da qualidade do atendimento realizado entre o Atendente e os clientes do SEBRAE/PI.

bb.4 O modelo e o conteúdo (conceitos e pesos) da ficha de monitoria deverão ser sugeridos pela CONTRATADA e validados e aprovados pelo SEBRAE/PI.

bb.5 A CONTRATADA deverá realizar monitorias em quantidade suficiente para fornecer intervalo de confiança de 90% e erro amostral máximo de 5%, com o objetivo de fornecer dados para análises estatísticas.

bb.6 A metodologia utilizada para selecionar a amostra de ligações telefônicas, ou atendimentos Multimeios a serem monitoradas deve ser aleatórias, sem critérios de filtros ou pré-seleção de Atendentes ou tempo de atendimento, de forma a garantir o erro amostral sem estratificações.

bb.7 A equipe de Gestão da Central de Atendimento do SEBRAE/PI deverá receber (e ter acesso remoto, a todas as monitorias) em um prazo de até 48 horas.

bb.8 A CONTRATADA deve demonstrar que todos os feedbacks foram aplicados através da assinatura (eletrônica ou manual) do Atendente.

bb.9 Para casos insatisfatórios graves, que são monitorias com itens avaliados abaixo do padrão, a CONTRATADA deverá apresentar ao SEBRAE/PI o relatório de monitoria ou a sinalização da disponibilidade através de acesso remoto, de forma imediata (prazo máximo de 24 horas), incluindo a gravação da ligação.

bb.10 A CONTRATADA deve identificar quais são os principais ofensores da qualidade com base nos resultados das monitorias mensais, e elaborar planos de ação para mitigá-los, através de metodologia adequada para análise da causa raiz e definição de ações corretivas.

bb.11 A CONTRATADA deve elaborar um relatório eletrônico mensal que deverá ser entregue até o 5º dia útil do mês subsequente, relatando todas as monitorias realizadas, os principais ofensores, as causas raízes e os planos de ação com prazos e responsáveis.

bb.12 A CONTRATADA deverá acompanhar a implantação e a efetividade dos planos de ação, além de ter evidências de sua realização, pois os mesmos poderão ser inspecionados pelo SEBRAE/PI.

bb.13 A calibragem, que é a avaliação do grau de alinhamento dos conceitos de qualidade de todos os envolvidos no processo de monitoria do atendimento, será realizada pelos monitores da CONTRATADA e também pelo Supervisor, deverá ser realizada mensalmente e documentada em atas de reunião.

bb.14 A calibragem tem por objetivo garantir a consistência na avaliação entre os diferentes monitores, além de identificar oportunidades de melhoria no método de avaliação e processos de atendimento.

bb.15 No processo de calibragem, um mesmo contato é monitorado por "n" participantes e suas notas são comparadas.

bb.16 O desvio máximo de calibragem aceitável será de mais ou menos 5% de variância entre as notas fornecidas para um mesmo contato avaliado.

bb.17 Todas as monitorias devem ser arquivadas eletronicamente por um período de 12 meses e poderão ser verificadas e auditadas pelo SEBRAE/PI.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO



No **SEBRAE/PI** o presente contrato terá como Gestor e Fiscal, respectivamente, os empregados Francisco das Chagas da Costa Holanda e Rosângela Maria de Sousa Pires, ambos lotados na **UEAIM** - Unidade Estadual de Atendimento Individual e Mercado, com as seguintes atribuições:

I - ATRIBUIÇÕES DO GESTOR DO CONTRATO

- a) Zelar, quando necessário, pelas questões relativas à prorrogação do instrumento contratual em prazo hábil, evitando a descontinuidade do fornecimento, reunindo as justificativas competentes;
- b) Zelar quando for o caso, pelas questões relativas às repactuações, revisões e/ou reajustes em prazo hábil, reunindo as justificativas competentes.

II - ATRIBUIÇÕES DO FISCAL DO CONTRATO

- a) Atestar, sempre que viável, as entregas, observando o que dispuser o instrumento contratual;
- b) Comunicar tempestivamente ao Gestor dos Contratos as necessidades de alterações de interesse do SEBRAE/PI, que deverão ser formalizadas e devidamente fundamentadas;
- c) Fornecer, solicitar e/ou elaborar justificativa técnica, quando couber;
- d) Registrar todas as ocorrências observadas durante a execução do contrato, devendo oficial a empresa contratada acerca das falhas apontadas, concedendo prazo para manifestação.
- e) Receber e analisar as justificativas da empresa contratada, dar conhecimento aos interessados e encaminhamento necessários em situações de aplicação de penalidades;
- f) Implantar medidas com vistas a sanar eventuais falhas identificadas durante a execução do contrato, buscando sempre o cumprimento integral das obrigações de cada uma das partes envolvidas;
- g) Fornecer, sempre que requisitado, informações dos contratos sob sua responsabilidade;
- h) Guardar os documentos e demais instrumentos que possibilitem promover a supervisão, gestão e o acompanhamento da execução contratual de forma eficaz;

Parágrafo Primeiro - O empregado designado Fiscal do Contrato é, também, a autoridade competente para identificar inconsistências no cumprimento e na execução do termo celebrado, estando obrigado a tomar a iniciativa para corrigir as falhas e exigir da empresa contratada o fiel cumprimento das condições convenionadas.

Parágrafo Segundo - A fiscalização do **SEBRAE/PI** não diminui nem substitui a responsabilidade da **CONTRATADA**, decorrente das obrigações aqui assumidas.

CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito, independentemente de notificação ou interpelação judicial, no caso de inadimplemento de qualquer de suas cláusulas ou condições, sem prejuízo da sujeição da **CONTRATADA** às penalidades previstas neste Instrumento, e em especial de:

- a) Não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas pactuadas, especificações ou prazos;



- b) Subcontratação do objeto deste Contrato, sem anuência do SEBRAE, mantida a responsabilidade da **CONTRATADA** perante o SEBRAE;
- c) Paralisação dos serviços sem justa causa;
- d) Cometimento reiterado de falhas na execução deste Contrato, registradas em advertência;
- e) Atraso superior a 10 (dez) dias previsto no inciso II da Cláusula Penal, sem prejuízo do pagamento das respectivas multas;
- f) Razões de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento;
- g) Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato.

Parágrafo Primeiro - Em qualquer das hipóteses acima referidas, a **CONTRATADA** deverá reparar, integralmente, os prejuízos causados ao **SEBRAE/PI**, independente da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, que poderão ser aplicadas no todo ou em parte, a critério exclusivo do **SEBRAE/PI**.

Parágrafo Segundo - Rescindido o presente contrato por culpa da **CONTRATADA**, o SEBRAE/PI contratará a execução restante do objeto deste instrumento a quem ele julgar conveniente, sem qualquer consulta ou interferência da **CONTRATADA**, que responderá na forma legal e contratual pela infração ou execução inadequada que tenha dado causa à rescisão.

CLÁUSULA NONA - DA DENÚNCIA

As partes poderão, a qualquer tempo, denunciar este contrato, manifestando-se por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, sem que, em razão desta prerrogativa, recebam qualquer tipo de indenização.

Parágrafo Primeiro - Antes do encerramento dos 90 (noventa) dias, deverão ser quitadas todas as pendências provenientes deste contrato.

Parágrafo Segundo - Cumpridas às exigências do parágrafo primeiro, deverá ser providenciado o instrumento de "Distrato", contendo a quitação plena de ambas as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO

A assinatura deste contrato importa na afirmativa, pela **CONTRADADA**, da inexistência de impedimento de qualquer natureza para o estabelecimento da relação jurídica com o **SEBRAE/PI**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– DAS PENALIDADES

A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada, a subcontratação parcial ou total, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados dos serviços objeto deste contrato implicará, conforme o caso, a aplicação das seguintes penalidades:

- a) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, no caso de inexecução total;
- b) Multa de 10% (dez por cento) sobre os valores já pagos à **CONTRATADA** no caso de inexecução parcial;



- c) Multa de 1% (um por cento) do valor do contrato por dia, limitado a 10 (dez) dias, no caso de atraso na execução, não ultrapassando 10% (dez por cento);
- d) Rescisão unilateral do contrato, na hipótese de ocorrer:
 - I. O previsto nos incisos "b" e "c";
 - II. A extrapolação dos 10 (dez) dias previstos no inciso "c", sem prejuízo do pagamento das respectivas multas.
- e) Multa de 10% (dez por cento) do valor total atualizado do contrato, sem prejuízo do pagamento de outras multas que lhe tenham sido aplicadas e de responder por perdas e danos que a rescisão ocasionar ao SEBRAE, no caso de rescisão do contrato por iniciativa da **CONTRATADA**, sem justa causa;
- f) Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo de até 2 (dois) anos, a critério do SEBRAE, pela aplicação das penalidades acima.

Parágrafo Primeiro - A falta da comprovação da regularidade fiscal pela **CONTRATADA** a cada pagamento ensejará a aplicação das seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa de 1% sobre o valor da parcela paga, após 3 (três) advertências;
- c) Rescisão unilateral do contrato pelo SEBRAE, após aplicação de 3 (três) multas.

Parágrafo Segundo - As multas serão descontadas dos pagamentos a que a **CONTRATADA** fizer jus, ou recolhidas diretamente à Tesouraria do SEBRAE/PI, no prazo de quinze dias corridos, contados a partir da data de sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

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

Parágrafo Quarto - As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

Este Contrato terá a vigência de 12 (doze) meses com início em XX de XXXXX de 20XX e término em XX de XXXXX de 20XX, podendo ser prorrogado nos termos do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ANEXOS

Constituem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, Processo CPL SEBRAE/PI nº 028/2018, Pregão Presencial nº 025/2018 e seus anexos, os documentos relacionados com a fase de habilitação, a proposta apresentada pela **CONTRATADA** e demais documentos que integram o processo licitatório.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ANTICORRUPÇÃO

As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema Sebrae previsto no art. 2º do seu Regulamento de Licitações e de Contratos.

Parágrafo Primeiro – A **CONTRATADA** assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema Sebrae.

Parágrafo Segundo - Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por meio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra



forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

Parágrafo Terceiro – As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os devedores e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

As partes elegem de comum acordo o foro da Cidade e Comarca de Teresina, Capital do Estado do Piauí, para resolver questões ou dirimir dúvidas oriundas do presente Contrato.

E por estarem assim ajustados e contratados, assinam-no em 03 (três) vias de mesma

forma e igual teor, na presença das testemunhas abaixo, para que produza os seus reais e jurídicos efeitos.

Teresina, XX de XXXXX de 201X.

PELO SEBRAE/PI

MÁRIO JOSÉ LACERDA DE MELO
Diretor Superintendente

ULYSSES GONÇALVES NUNES DE MORAES
Diretor Administrativo
Financeiro

FRANCISCO DAS CHAGAS DA COSTA HOLANDA
Gestora do Contrato

ROSÂNGELA MARIA DE SOUSA PIRES
Fiscal do Contrato

PELA CONTRATADA:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

TESTEMUNHAS:

CPF:

CPF:



PROCESSO CPL SEBRAE/PI Nº 28/2018
PREGÃO PRESENCIAL Nº 25/2018 – SEBRAE/PI
ANEXO IV – TERMO DE DECLARAÇÃO

AO PREGOEIRO DO SEBRAE/PI
SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO PIAUÍ

A Empresa [RAZÃO SOCIAL] com sede na cidade de [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF sob o nº [CNPJ], manifesta interesse na prestação dos serviços objeto do presente PREGÃO e declaramos, sob as penas da Lei, que:

- a) Recebemos todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- b) Examinamos cuidadosamente o edital de Pregão e seus ANEXOS, estamos cientes e aceitamos todas as suas condições e a elas desde já nos submetemos;
- c) Inexiste participação de empregado ou dirigente de qualquer das entidades operacionalmente vinculadas ao SEBRAE/PI, seja em sua composição societária, seja como seu prestador de serviço, formalizado ou não.
- d) Inexiste participação de ex-dirigente ou ex-empregado de quaisquer das entidades ao SEBRAE/PI operacionalmente vinculadas, até 180 (cento e oitenta) dias da data da respectiva demissão, seja em sua composição societária, seja como seu prestador de serviço, formalizado ou não.
- e) Inexiste superveniência de fato impeditivo à sua habilitação nesta licitação.
- f) Em cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos. Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.
- f) Em cumprimento dos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, que não possui em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante, forçado e/ou escravo, ou em condições análogas a esta.
- g) Cumpre fielmente os requisitos de habilitação desta licitação.
- h) "Conhece e aceita os termos do Código de Ética do Sistema SEBRAE, que se encontra disponível para consulta no Portal da Transparência do Sistema SEBRAE, link:
http://transparencia.sebrae.com.br/sites/default/files/201805/C%C3%B3digo_de_%C3%89tica_3.pdf"

Teresina, ____ de _____ de 2018

Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante e Nome legível



PROCESSO CPL SEBRAE/PI Nº 28/2018
PREGÃO PRESENCIAL Nº 25/2018 – SEBRAE/PI
ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

[nome da empresa], [qualificação: tipo de sociedade [Ltda, S.A, etc.], [endereço completo], inscrita no CNPJ sob o n.º [CNPJ], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [xxxx], inscrito no CPF sob o n.º [xxxx], **DECLARA**, sob as penalidades da lei, que se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte nos termos do art. 3º da Lei Complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2006, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2006.

Local e Data

Nome e Assinatura do Representante Legal



**PROCESSO CPL SEBRAE/PI Nº 28/2018
PREGÃO PRESENCIAL Nº 25/2018 – SEBRAE/PI
ANEXO – VI - RECIBO DE LICITAÇÃO**

Visando comunicação futura entre o SEBRAE/PI – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Piauí e as empresas interessada neste certame, solicitamos de Vossa Senhoria, preencher o recibo de entrega do edital e remeter à CPL do SEBRAE/PI através de pelo menos uma das seguintes formas:

- 1 Via e-mail endereçado ao endereço: pi-licitacao@pi.sebrae.com.br
- 2 Via no número (86) 3216-1360;
- 3 Em mídia impressa mediante entrega direta a CPL

OBS: A não remessa do recibo exime a CPL do SEBRAE/PI da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como quaisquer informações adicionais que também serão publicadas no site: www.pi.sebrae.com.br e <http://www.scf2.sebrae.com.br/portalcf>.

DADOS DA EMPRESA	
EMPRESA:	
CNPJ N.º	
ENDEREÇO:	
CIDADE	UF:
TELEFONE	FAX
CANAIS DE COMUNICAÇÃO SOBRE O PREGÃO 25/2018 – SEBRAE/PI	
NOME DO CONTATO:	
E-MAIL:	
TELEFONE/RAMAL	
Declaro ter recebido cópia integral do Edital e anexo do PREGÃO 25/2018 – SEBRAE/PI	
NOME/ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO DO EDITAL	
OBS: assinatura exigível apenas quando da entrega via fax ou em mídia impressa.	



**PROCESSO CPL SEBRAE/PI Nº 28/2018
PREGÃO PRESENCIAL Nº 25/2018 – SEBRAE/PI
ANEXO VII – DADOS PARA POSSÍVEL ELABORAÇÃO DE CONTRATO**

1. RAZÃO SOCIAL:

2. CNPJ:

3. ENDEREÇO:

- a) Logradouro (rua, av. etc):
- b) Cidade/Estado
- c) CEP.
- d) Telefone com DDD.

4. REPRESENTANTE LEGAL:

- a) Nome completo:
- b) RG com órgão expedidor:
- c) CPF:
- d) Estado Civil:
- e) Endereço completo: (cidade, rua/avenida, número, bairro e CEP):
- f) Cargo na empresa (diretor, gerente, procurador, sócio, etc):
- g) Email:
- h) Telefone fixo com DDD
- i) Telefone Celular com DDD

5. ORIENTAÇÕES GERAIS:

- a) Anexar preferencialmente ao envelope Documentações;
- b) Preencher todos os campos;
- c) Caso exista mais de um representante legal reproduzir os mesmos campos.
- d) Em caso de adjudicação, a licitante poderá alterar os dados, mediante apresentação do formulário com as informações do representante substituto, desde que acompanhadas do documento cabível (procuração, aditivo contratual etc).

6. AUTORIZAÇÃO

Autorizamos o SEBRAE/PI a emitir o contrato referente a presente licitação com base nos dados acima. Declaramos inteira responsabilidade pelas informações.

Teresina, ___ de _____ de 2018.

NOME
ASSINATURA