

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 29/2013 – SEBRAE/PI
PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2013-SEBRAE/PI

1 - DA CONVOCAÇÃO

A Comissão Permanente de Licitações do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Piauí - SEBRAE/PI, designada pela portaria nº 001 de 21 de janeiro de 2013, do Diretor Superintendente, torna público que fará realizar o **PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2013 – SEBRAE/PI**, tipo menor preço, destinada a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços especializados na operação e gestão da central de relacionamento, CONTACT CENTER para o SEBRAE/PI, na cidade de Teresina, Capital do Estado do Piauí, e pelo presente convida Vossa Senhoria a participar da licitação acima identificada, cujo processo e julgamento serão realizados em conformidade com o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE (Resolução CDN nº 213/2011 de 18 de maio de 2011). Informa ainda que os procedimentos para o certame serão regidos pelas seguintes normas:

2 - OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de operação e gestão da Central de Relacionamento - Contact Center do SEBRAE/PI, na cidade de Teresina/PI, incluindo os serviços de teleatendimento receptivo e ativo com 03 (três) pontos de atendimento (PA's), na forma humana e eletrônica, aos clientes e ao público em geral do SEBRAE/PI, dotada das instalações físicas e ambientais, mobiliário, recursos para operação (logística e materiais administrativos) e recursos humanos, conforme características, condições e especificações técnicas constantes no anexo I – Termo de Referência.

3 – LOCAL, DATA E HORÁRIO

Os envelopes contendo as documentações e propostas de preços deverão ser entregues à Comissão Permanente de Licitações do SEBRAE/PI até **as 09:00 horas do dia 19.11.2013**, na sala de licitações da sede do SEBRAE/PI, à Av. Campos Sales nº 1046 – Centro/Norte.

3.1 O envio de envelopes via correio, portadores não credenciados e/ou quaisquer outros de tipos de remessa é de exclusiva responsabilidade da licitante interessada, não cabendo ao SEBRAE/PI nenhum tipo de ônus pela entrega dos mesmos.

3.2 O SEBRAE/PI, não se responsabilizará pela devolução de dos envelopes enviados pelos meios descritos no item 2.1.

4 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar deste procedimento licitatório Pessoas Jurídicas, legalmente constituídas, que possuam expressamente em seus atos constitutivos objeto social compatível com o que se pretende contratar observadas, ainda, as demais condições inerentes à habilitação.

4.2 Não poderão participar deste procedimento licitatório, Pessoas Jurídicas que possuam em seu quadro, empregado ou dirigente de empresas vinculadas operacionalmente ao **SEBRAE** e ex-dirigente ou ex-empregado do Sistema **SEBRAE**, até 180 (cento e oitenta) dias da data do respectivo desligamento.

4.3 É vedada a participação direta ou indireta de Pessoas Jurídicas declaradas inidôneas por ato do Poder Público, sob processo de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação ou impedidas de licitar e contratar com o Sistema **SEBRAE**.

4.4 Não poderão participar deste procedimento licitatório empresas que tenham pendências comerciais e/ou jurídicas junto ao **SEBRAE/PI**, na data de abertura das propostas.

4.5 É vedada a participação direta ou indireta de empregados do **SEBRAE/PI** em prestar consultorias às empresas participantes deste certame Licitatório.

4.6 A participação neste certame implica em aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

5 - DO CREDENCIAMENTO

- 5.1 Para se manifestar nas fases do procedimento licitatório, as participantes poderão credenciar representantes, por instrumento público de procuração ou por procuração particular, concedendo poderes para formulação de ofertas e lances verbais, dispensada a exigência quando presente o representante legal da mesma, assim comprovado mediante apresentação do instrumento constitutivo, na forma da alínea "a" do subitem 9.1.1 deste Edital.
- 5.2 Cada licitante credenciará apenas um representante que será o único admitido a intervir no procedimento licitatório e a responder, por todos os atos e efeitos previstos neste edital, em nome da representada.
- 5.3 O representante da empresa deverá identificar-se com a apresentação do documento de identidade.
- 5.4 Nenhum interessado poderá participar da presente licitação representando mais de uma licitante.
- 5.5 O não credenciamento de representante impedirá qualquer pessoa presente de se manifestar e responder pela licitante, sem prejuízo do direito de oferecimento dos documentos de habilitação e proposta.
- 5.6 Ficam asseguradas às licitantes, mediante apresentação dos documentos previstos neste item, a indicação ou substituição do seu representante junto ao processo.

6 - DA APRESENTAÇÃO, RECEBIMENTO E ABERTURA DOS ENVELOPES DE PROPOSTA DE PREÇO E DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO.

6.1. Após o cumprimento da fase de credenciamento, no dia, horário e local estabelecido, conforme o item 1 – **DA CONVOCAÇÃO**, as licitantes interessadas entregarão o **ENVELOPE "A" – PROPOSTA DE PREÇO** e **ENVELOPE "B" - DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**. Os mesmos deverão ser distintos, não transparentes, indevassáveis, lacrados e rubricados no fecho, indicando por escrito na frente de cada um, conforme adiante especificado.

(NOME, RAZÃO SOCIAL E ENDEREÇO DA LICITANTE)
ENVELOPE "A" – PROPOSTA DE PREÇO E CREDENCIAMENTO
SEBRAE/PI
PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2013

(NOME, RAZÃO SOCIAL E ENDEREÇO DA LICITANTE)
ENVELOPE "B" – DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO
SEBRAE/PI
PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2013

- 6.2 Não serão aceitos pelo Pregoeiro e pela Equipe de Apoio, quaisquer documentos que sejam encaminhados por fax ou envelopes que cheguem fora do horário estabelecido no item 1 – **DA CONVOCAÇÃO**.
- 6.3 Não serão aceitos envelopes abertos e que não atendam ao solicitado no subitem 6.1 deste Edital.
- 6.4 As licitantes que desejarem utilizar a via postal deverão acondicionar os **ENVELOPES "A" e "B"**, todos devidamente lacrados, em um único envelope e endereçá-lo à Comissão Permanente de Licitações do **SEBRAE/PI**, na Avenida Campos Sales, 1046, Centro/Norte, Teresina – PI.
- 6.5 O envelope enviado na forma do subitem anterior só será aceito pelo Pregoeiro e pela Equipe de Apoio se for entregue até às **17h30min do dia útil que antecede a abertura do certame**, sem qualquer violação de seu conteúdo.

- 6.6** Outras empresas interessadas em participar da licitação, conforme convocação e subitem **6.1**, poderão entregar em mãos as **PROPOSTAS DE PREÇOS** e a **DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO** no endereço mencionado no subitem **6.4**, no horário de 08h30min as 11h30min e 14h30min às 17h30min **do dia útil que antecede a abertura do certame**, ou até às 09:00 horas da data de realização do certame.
- 6.7** O Pregoeiro e a Equipe de Apoio procederão à abertura dos **ENVELOPES “A”**.
- 6.8** As **PROPOSTAS DE PREÇOS**, contidas nos **ENVELOPES “A”** serão analisadas, classificadas e rubricadas pelo Pregoeiro e pela Equipe de Apoio, facultando-se aos representantes das licitantes o seu exame e rubricas.
- 6.9** O resultado da classificação será divulgado na mesma reunião de recebimento dos envelopes ou, a juízo do Pregoeiro e da Equipe de Apoio, em data, hora e local a serem informados por aviso publicado no site do **SEBRAE/PI**, www.pi.sebrae.com.br ou através de e-mail.
- 6.10** O Pregoeiro e a Equipe de Apoio procederão à abertura do **ENVELOPE “B”** contendo os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** da licitante classificada em primeiro lugar, o que poderá ser realizado na mesma reunião de abertura dos **ENVELOPES “A”**, ou a juízo do Pregoeiro em data, hora e local a serem informados por aviso publicado no site do **SEBRAE/PI**, www.pi.sebrae.com.br ou através de e-mail.
- 6.11** Os **ENVELOPES “B”**, fechados, das demais licitantes serão rubricados e acautelados ao processo licitatório, e deverão ser retirados em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do **Contrato**, através de recibo ou protocolo. Caso não sejam retirados nesse prazo, a Comissão Permanente de Licitações promoverá a inutilização.

OBS: A apresentação da proposta implicará na plena aceitação e entendimento por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

7 – DA PROPOSTA DE PREÇO

- 7.1** A **PROPOSTA DE PREÇO** deverá ser apresentada dentro do **ENVELOPE “A”**, na forma prevista no subitem **6.1** do presente edital, e deverá atender aos requisitos abaixo:
- ser apresentada impressa em papel A4, em língua nacional, com clareza, sem emendas, ou rasuras, em papel contendo o timbre ou o carimbo do CNPJ da empresa, endereço completo, número do telefone, fax e conter o nome da proponente e a referência ao número e objeto deste Edital. Na omissão, o Pregoeiro poderá solicitar ao representante da empresa o acerto e assinatura na proposta alterada;
 - ser assinada em sua parte final, bem como rubricada em todas as folhas, pelo representante legal da licitante. Na omissão será aceita sem direito a contestação futura;
 - ter indicação do representante legal (Nome, RG, CPF) com poderes específicos para assinatura do **Contrato**. Na omissão, deverá ser informado no ato da assinatura do **Contrato**;
 - a proposta mais vantajosa para o **SEBRAE/PI** será a de **MENOR PREÇO**;
 - ter indicação de que o prazo de validade da **PROPOSTA DE PREÇO** não será inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data marcada para o seu recebimento. Na omissão será considerado esse prazo;
 - declarar que estão incluídos no preço, todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, bem como, todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal, necessários à execução do objeto, nem qualquer outra taxa, tarifa ou comissão administrativa adicional pelo serviço efetuado. Na omissão será entendido como aceite sem direito a contestação futura.

- 7.2** O Pregoeiro e a Equipe de Apoio poderão durante a sessão pública, determinar a qualquer licitante a correção de erros formais em sua proposta, desde que a proposta corrigida, seja devidamente assinada pelo representante legal.
- 7.3** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que se enquadrarem com tal, em conformidade com a Lei complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 recepcionada no âmbito do SEBRAE pela Instrução Normativa nº 42 de 5 de dezembro de 2007 e Resolução CDN nº 166 de 25 de fevereiro de 2008, e que desejarem obter os benefícios da legislação deverão apresentar a declaração constante do Anexo V deste edital no Envelope "A" – Proposta de Preço.
- 7.4** Serão desclassificadas as propostas que desobedecerem às condições do presente Edital e que apresentem rasuras e falhas que impossibilitem a sua compreensão.

8 – DOS PROCEDIMENTOS

8.1. No dia, hora e local designado neste Edital, na presença dos representantes das empresas interessadas, a Comissão Permanente de Licitações receberá os envelopes referentes à documentação e às propostas e a prova de representação do proponente ou instrumento de procuração que autorize seu preposto a participar do pregão com poderes para negociação;

8.2. Depois de aberto o primeiro envelope, nenhum documento ou proposta será recebido pela Comissão, pelo que se recomenda que todos os interessados em participar da licitação estejam no local designado 15 (quinze) minutos antes do horário previsto para o recebimento dos documentos e propostas.

8.3. A CPL fará:

- 8.3.1. A identificação das empresas e seus representantes, nomeados e autorizados a participar deste procedimento licitatório em nome das interessadas;
- 8.3.2. O Recebimento dos dois envelopes: documentos e proposta;
- 8.3.3. A abertura dos envelopes contendo as propostas dos concorrentes habilitados, desde que transcorrido o prazo sem interposição de recurso, ou tenha havido desistência expressa, ou após o julgamento dos recursos interpostos;
- 8.3.4. A classificação das propostas válidas e o registro dos seus preços no sistema de Pregão do SEBRAE;
- 8.3.4.1. A classificação das propostas ocorrerá com a verificação da conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no Edital, sendo desclassificadas aquelas em desacordo com as exigências e que por isso não tenham condições de serem julgadas;
- 8.3.5. A desclassificação das propostas com valor global superior ao limite estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados, aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato.
- 8.3.6. A classificação para a fase de lances verbais da proposta de menor preço e daquelas que não excedam a 15 % (quinze por cento) de seu valor;
- 8.3.6.1. Somente quando não forem classificadas, no mínimo, três propostas na forma definida no **subitem anterior (8.3.6.)**, serão classificadas, desde que atendam as demais condições definidas neste edital, a de menor preço e as duas melhores propostas de preço subsequentes. Neste caso, a única possibilidade de haver mais de 3 classificados será o empate entre valores de propostas.
- 8.3.6.2. A classificação de apenas duas propostas escritas de preço não inviabilizará a realização da fase de lances verbais;
- 8.3.6.3. As propostas que, em razão dos critérios definidos nos **subitens 8.3.6 e 8.3.6.1** deste edital, não integrarem a lista de classificadas para a fase de lances verbais, também serão consideradas desclassificadas do certame;
- 8.3.6.4. Da desclassificação das propostas de preço somente caberá pedido de reconsideração à própria comissão de licitação, 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 a desclassificação;

8.3.6.4.1. A comissão de licitação analisará e decidirá de imediato o pedido de reconsideração, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão pública;

8.3.6.4.2. Da decisão da comissão de licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso;

8.4. Depois de realizada a classificação das propostas escritas pela comissão de licitação, terá início à fase de apresentação de lances verbais.

8.5. O Pregoeiro fará:

8.5.1. 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;

8.5.2. Havendo lance, o Pregoeiro realizará uma nova rodada, começando pelo autor da última proposta de maior preço, e, assim sucessivamente, até que, numa rodada completa, não haja mais lance e se obtenha, em definitivo, a proposta de menor preço;

8.5.2.1. Só será considerado o lance inferior ao último menor preço obtido;

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

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

8.6. O Pregoeiro, após declarar encerrada a fase de lances verbais, ordenará as propostas em ordem crescente de preço;

8.7. Depois de declarada encerrada a fase de lances verbais, será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), em atendimento às disposições contidas **Artigos 44 e 45 da LC nº 123/06**, repercutidas pelo artigo 9º da Resolução CDN nº 166/2008;

8.8. Para usufruir o tratamento diferenciado concedido às ME e EPP pela Lei Complementar 123/06, a licitante deverá apresentar para a CPL, depois de encerrada a fase de lances, declaração do porte da empresa, nos termos do **ANEXO V** deste edital.

8.8.1. A não apresentação da declaração que comprove a condição de ME ou EPP, configurará o enquadramento da licitante como de médio e grande porte.

8.9. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas: ME e EPP sejam iguais ou superiores a até 5% (cinco por cento) da proposta mais bem classificada.

8.10. Para efeito do disposto no **subitem 8.9** deste Edital, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

8.10.1. A ME ou EPP mais bem classificada poderá, no prazo de 05 (cinco) minutos após a solicitação do Pregoeiro, apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste pregão.

8.10.2. Não ocorrendo à contratação da ME ou EPP, na forma do **subitem 8.10.1**, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na Condição prevista no **subitem 8.9**, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.10.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas MEs e EPPs que se encontrarem no intervalo estabelecido no **subitem 8.9**, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro apresentará oferta.

8.11. Na hipótese da não contratação nos termos previstos na condição do **item anterior**, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

8.12. O disposto no **subitem 8.7** somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

- 8.13.** Em todos os casos, será facultado ao Pregoeiro negociar diretamente com as licitantes em busca de preço menor.
- 8.14.** O Pregoeiro, objetivando a otimização da etapa de lances verbais, poderá estabelecer a cada rodada, valor mínimo de lance.
- 8.15.** Encerrada a fase de lances proceder-se-á a fase de HABILITAÇÃO, onde serão abertos os envelopes contendo as documentações do vencedor.
- 8.16.** As documentações serão analisadas pelo Pregoeiro, membros da CPL e licitantes.
- 8.17.** 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 "B" dos seguintes classificados, observando o mesmo procedimento deste item.
- 8.18.** Depois de encerrado o Pregão, a licitante vencedora deverá comparar o preço total inicialmente apresentado com o preço final obtido, transformando a diferença em percentual que deverá ser aplicado na mesma proporção a cada item de forma a atualizar seus valores.
- 8.18.1. Encontrados os novos valores, a licitante vencedora deverá apresentar nova planilha para apresentação dos preços finais revisados.
- 8.18.2. Caso haja problemas com a aproximação dos valores na planilha final, a licitante deverá apresentar o menor valor possível em aproximação ao valor adjudicado.

9. DA HABILITAÇÃO

- 9.1** As empresas licitantes deverão encaminhar dentro do ENVELOPE "B", com as folhas numeradas sequencialmente, os documentos a seguir relacionados, que serão apresentados sob a forma de cópias reprográficas devidamente autenticadas em cartório. Os documentos emitidos pela INTERNET não necessitam de autenticação.

OBS: O Pregoeiro e os membros da Equipe de Apoio não autenticarão documentos.

9.1.1 Habilitação Jurídica

- a. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, devidamente registrados na Junta Comercial;
- a.1 os documentos, deverão estar acompanhados de todas as alterações, ou de documento consolidado.
- b. inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis ou não empresárias, acompanhado de prova de investidura ou nomeação da diretoria em exercício;
- c. decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- d. no caso de sociedade por ações, deverá ser apresentado, ainda, ato de nomeação ou de eleição de seus administradores, devidamente registrado no órgão competente.

OBS: O ramo de atividade ou objeto social da empresa deverá ser legalmente pertinente abrangendo o objeto da licitação.

9.1.2 Regularidade Fiscal

- a. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – (CNPJ);
- b. Certidão Negativa de Débitos para com a Seguridade Social – (CND);

- c. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
 - d. Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, expedida pela Receita Federal;
 - e. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e Municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
 - f. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda Estadual e Fazenda Municipal (ISSQN), expedida pelas Secretarias de Fazenda; ou órgãos equivalentes no domicílio ou sede da licitante;
 - f.1 nos municípios em que houver separação entre Registros Fiscais e Cadastro Imobiliário Fiscal, as Certidões de Tributo Mobiliário e Tributo Imobiliário serão obrigatórias.
 - f.2 deverão ser apresentadas, também, as certidões de não contribuinte para comprovação dessa condição.
 - g. Certidão Negativa da Dívida Ativa emitida pela Procuradoria Geral do Estado ou órgão equivalente do domicílio ou sede da licitante.
- 9.2** As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame licitatório, **deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal**, mesmo que esta apresente alguma restrição.
- 9.3** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério do SEBRAE/PI, para a regularização da documentação.
- 9.4** A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sendo facultado ao SEBRAE/PI convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou cancelar a licitação.
- 9.5** 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;

OBS.: As empresas deverão ficar atentas quanto às observações e informações que constam nas certidões.

10. DA ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

- 10.1.** Após abertura do ENVELOPE "A" será analisada toda documentação nele contida.
- 10.1.1 Será inabilitada a licitante cujo ramo de atividade ou objeto social da empresa não for legalmente pertinente, especializado e compatível com o objeto da licitação.
 - 10.1.2 Em caso de dúvida quanto às informações contidas nos documentos comprobatórios da regularidade fiscal, o Pregoeiro ou a Equipe de Apoio, durante a análise da documentação, poderá realizar consulta *on line* aos sites dos órgãos responsáveis pela emissão dos mesmos.
 - 10.1.3 Os documentos e/ou certidões comprobatórias de regularidade ou inexistência de débito deverão estar no prazo de validade neles consignados. Na falta desta

informação serão considerados válidos por 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão. As exceções serão avaliadas pelo Pregoeiro quando for anexada legislação para o respectivo documento.

- 10.1.4 A não apresentação de qualquer documento ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidades estipuladas, implicará a inabilitação da licitante.
- 10.2 Se a licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada, proceder-se-á a abertura do envelope de habilitação da licitante classificada em segundo lugar. Caso não ocorra a habilitação da licitante classificada em segundo lugar, o Pregoeiro prosseguirá na abertura do ENVELOPE "B" da seguinte classificada, observando o mesmo procedimento, até que se esgote o rol das empresas que conseguiram classificação.
- 10.3 No caso de empate entre duas ou mais propostas, a escolha se fará, obrigatoriamente, por sorteio, em ato público, para o qual todas as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro procedimento.
- 10.4 Todos os documentos apresentados ficarão anexados ao processo, sendo vedada a sua retirada ou substituição e a inclusão daqueles que por ventura tenham sido obtidos por consulta *on line*.

11. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 11.1 Das decisões do Pregoeiro caberão recursos fundamentados, dirigidos ao Diretor Superintendente do **SEBRAE/PI**, por intermédio do Pregoeiro, por escrito, até o 2º (segundo) dia útil após o término da reunião.
- 11.2 Os recursos serão julgados em até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para sua interposição, pelo Diretor Superintendente do **SEBRAE/PI** ou por quem este delegar competência e a divulgação será efetuada no site do **SEBRAE/PI**, www.pi.sebrae.com.br ou através de fax ou e-mail.
- 11.3 Os recursos terão efeitos suspensivos até seu julgamento.

OBS: Durante a sessão pública, os representantes das empresas poderão informar, ao serem indagados pelo Pregoeiro, que não entrarão com recurso administrativo, por estar de acordo com as decisões do Pregoeiro e Equipe de Apoio e resultados da Licitação, o que constará em ata e prevalecerá sob os itens **11.1**.

12. DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO

- 12.1 O Pregoeiro, no fim da Licitação, após o término do prazo recursal e/ou após o julgamento de possíveis recursos, encaminhará os autos ao Diretor Superintendente do **SEBRAE/PI**, para que concordando com o pleito, homologue e adjudique o objeto à licitante vencedora.

13. DA ASSINATURA DO CONTRATO

- 13.1. A licitante vencedora deverá comparecer ao **SEBRAE/PI**, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da sua convocação, para a assinatura do contrato devendo sua devolução ocorrer no prazo de 03 (três) dias corridos, contados da data da entrega, podendo ser prorrogáveis por igual período a critério da autoridade competente.
- 13.2. O não comparecimento da licitante vencedora para a assinatura do contrato no prazo estabelecido no subitem **13.1** implicará a aplicação da multa prevista no subitem **14.2**.
- 13.3. A licitante deverá manter durante todo o contrato as condições de habilitação.

14. DAS PENALIDADES

- 14.1** A licitante que formular desistência após a abertura das propostas ficará sujeita ao pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta escrita, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 14.2** O adjudicatário que não enviar a documentação no prazo estipulado, não comparecer ou se recusar, sem motivo justificado, a assinar o **Contrato** dentro do prazo, ficará sujeito ao pagamento de perdas e danos, desde logo estimados em 10% (dez por cento) do valor de sua proposta escrita, quantia esta reconhecida como líquida, certa e exigível, cobrável via de execução.
- 14.3** Após a assinatura do **Contrato** a empresa ficará sujeita às seguintes penalidades:
- 14.3.1** Advertência, para o caso de inexecução, execução irregular, insatisfatória ou defeituosa dos serviços ou descumprimento de quaisquer das condições ou cláusulas constantes do Edital ou do **Contrato**;
- 14.3.2** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor anual do **Contrato**, para o caso de inexecução, execução irregular, insatisfatória ou defeituosa dos serviços ou descumprimento de quaisquer das condições ou cláusulas constantes do Edital ou do **Contrato**;
- 14.3.3** Multa de 20% (vinte por cento) de valor anual do **Contrato** por reincidência ou manutenção da inexecução, execução irregular, insatisfatória ou defeituosa dos serviços ou descumprimento de quaisquer das condições ou cláusulas constantes do Edital ou do **Contrato**;
- 14.3.4** Rescisão do **Contrato**, na hipótese de ocorrer o previsto no subitem **14.3.2 e** no subitem **14.3.3**, sem prejuízo do pagamento das respectivas multas.
- 14.3.5** Na hipótese prevista subitem **14.3.4**, a contratada ficará impedida de licitar com o **Sistema SEBRAE** por 02 (dois) anos.
- 14.4** As multas serão recolhidas diretamente à Tesouraria do **SEBRAE/PI**, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data de sua comunicação, poderão ser descontadas de eventuais créditos da contratada com o **SEBRAE/PI**, ou ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.
- 14.5** A prática de ilícitos em quaisquer das fases do procedimento licitatório, o descumprimento de prazos e condições e a inobservância das demais disposições da presente convocação, implicarão a aplicação das penalidades estipuladas em Lei.
- 14.6** Para aplicação das penalidades aqui previstas, a licitante será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.
- 14.7** As penalidades previstas neste edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 15.1.** A presente licitação poderá ser suspensa, adiada, cancelada em todo ou em parte, não importando necessariamente em contratação, podendo o **SEBRAE/PI** revogá-la, por razões de seu interesse, derivadas de fato supervenientes comprovadas ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação, sem que em decorrência de quaisquer dessas medidas tenham as participantes direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza;
- 15.2.** O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis;

- 15.3.** Na hipótese de não haver expediente no dia informado na convocação, a Equipe de Apoio informará por aviso publicado no site do **SEBRAE/PI**, www.pi.sebrae.com.br ou através de e-mail a nova data, local e hora que será realizada a referida licitação.
- 15.4.** A simples participação na presente licitação evidencia ter a licitante examinado cuidadosamente este Edital e seus Anexos, e se inteirado de todos os seus detalhes e com eles haver concordado.
- 15.5.** A licitação será realizada com base nas disposições do Regulamento de Licitação e Contratos do **Sistema SEBRAE**, de que trata a Resolução CDN nº. 213, de 18 de maio de 2011, que estará à disposição dos interessados, para exame e conhecimento, na sede do **SEBRAE/PI**.
- 15.6.** O PREGOEIRO E A EQUIPE DE APOIO, NO INTERESSE DO **SEBRAE/PI**, PODERÃO INVERTER O PROCEDIMENTO DE ABERTURA DOS **ENVELOPES "A" E "B"**.
- 15.7.** O **SEBRAE/PI** NÃO ADMITIRÁ DECLARAÇÕES POSTERIORES À ABERTURA DAS PROPOSTAS, DE DESCONHECIMENTO DE FATOS, NO TODO OU EM PARTE, QUE DIFICULTEM OU IMPOSSIBILITEM O JULGAMENTO DAS PROPOSTAS OU A ADJUDICAÇÃO À LICITANTE VENCEDORA.
- 15.8.** É FACULTADO AO PREGOEIRO E A EQUIPE DE APOIO OU À AUTORIDADE SUPERIOR, EM QUALQUER FASE DA LICITAÇÃO, A PROMOÇÃO DE DILIGÊNCIA DESTINADA A ESCLARECER OU A COMPLEMENTAR A INSTRUÇÃO DO PROCESSO, VEDADA A INCLUSÃO POSTERIOR DE DOCUMENTO OU INFORMAÇÃO QUE DEVERIA CONSTAR ORIGINARIAMENTE DA PROPOSTA SALVO AS EXCEÇÕES ESPECIFICADAS NESTE EDITAL.
- 15.9.** O PREGOEIRO E A EQUIPE DE APOIO, NO INTERESSE DO **SEBRAE/PI**, PODERÃO RELEVAR OMISSÕES PURAMENTE FORMAIS OBSERVADAS NA DOCUMENTAÇÃO E PROPOSTA, DESDE QUE NÃO CONTRARIEM A LEGISLAÇÃO VIGENTE E NÃO COMPROMETAM A LISURA DA LICITAÇÃO, FICANDO AO SEU CRITÉRIO A PROMOÇÃO DE DILIGÊNCIA DESTINADA A ESCLARECER OU A COMPLEMENTAR A INSTRUÇÃO DO PROCESSO.
- 15.10.** QUALQUER PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DEVERÁ SER ENCAMINHADO POR ESCRITO E CONTRA-RECIBO À COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO ATRAVÉS DO ENDEREÇO PI-LICITACAO@PI.SEBRAE.COM.BR, **SOMENTE ATÉ 03 (TRÊS) DIAS ÚTEIS ANTERIORES A DATA DE REALIZAÇÃO DO CERTAME.**
- 15.11.** AS RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, BEM COMO QUAISQUER ALTERAÇÕES AO EDITAL, INCLUINDO ADIAMENTO DA DATA DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES, CANCELAMENTO E INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES SERÃO DIVULGADAS POR AVISO PUBLICADO NO SITE DO **SEBRAE/PI**, WWW.PI.SEBRAE.COM.BR OU ATRAVÉS DE E-MAIL.
- 15.12.** ESTE EDITAL PODERÁ SER IMPUGNADO, NO TODO OU EM PARTE, ATÉ 02 (DOIS) DIAS ÚTEIS ANTES DA DATA FIXADA PARA O RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS. NÃO IMPUGNADO O ATO CONVOCATÓRIO, PREVALECERÁ TODA A MATÉRIA NELE CONSTATANTE.
- 15.13.** O CONTRATO PODERÁ SER ADITADO NAS HIPÓTESES DE ACRÉSCIMOS OU COMPLEMENTAÇÕES EM ATÉ 25% (VINTE E CINCO POR CENTO) DO VALOR INICIAL, DESDE QUE FUNDAMENTADO PELO GESTOR DO CONTRATO, MANTIDAS AS MESMAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS ESTABELECIDAS NESTE EDITAL, E DEVIDAMENTE AUTORIZADAS PELO DIRETOR SUPERINTENDENTE, AUTORIDADE SUPERIOR.

15.14. OS CASOS OMISSOS DESTE EDITAL SERÃO RESOLVIDOS PELO PREGOEIRO DO **SEBRAE/PI**, COM A APLICAÇÃO DAS DISPOSIÇÕES DO REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E DE CONTRATOS DO **SISTEMA SEBRAE** E RESOLUÇÕES CDN.

15.15. O FORO DA CIDADE DE TERESINA, PI, SERÁ O COMPETENTE PARA DIRIMIR AS QUESTÕES ORIUNDAS DA INTERPRETAÇÃO OU EXECUÇÃO DAS DISPOSIÇÕES DESTE EDITAL E DA RELAÇÃO JURÍDICA DELE DECORRENTE.

15.16. FAZEM PARTE DESTE EDITAL, COMO ANEXOS, OS SEGUINTE DOCUMENTOS:

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II - MINUTA DE CONTRATO

ANEXO III - TERMO DE DECLARAÇÃO

ANEXO IV - RECIBO DE LICITAÇÃO

ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

ANEXO VI - DADOS PARA POSSÍVEL ELABORAÇÃO DE CONTRATO

Teresina, 08 de novembro de 2013.

MANOEL RIBEIRO SOARES NETO
PREGOEIRO

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 29/2013 - SEBRAE/PI
PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2013-SEBRAE/PI
ANEXO – I TERMO DE REFERÊNCIA**

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de operação e gestão da Central de Relacionamento (Contact Center) do SEBRAE/PI, na cidade de Teresina/PI, incluindo os serviços de teleatendimento receptivo e ativo com 03 (três) pontos de atendimento (PA's), na forma humana e eletrônica, aos clientes e ao público em geral do SEBRAE/PI, dotada das instalações físicas e ambientais, mobiliário, recursos para operação (logística e materiais administrativos) e recursos humanos, conforme características, condições e especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

Entende-se por Contact Center o conjunto de soluções e facilidades (equipamentos, sistemas e pessoal) que tem como objetivo fazer a interface entre os clientes e a empresa utilizando mídias em voz (telefonía) e dados (SMP e recursos WEB).

2. HISTÓRICO

O SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas trabalha desde 1972 pelo desenvolvimento sustentável das empresas de pequeno porte. Para isso, a entidade promove cursos de capacitação, facilita o acesso a serviços financeiros, estimula a cooperação entre as empresas, organiza feiras e rodadas de negócios e incentiva o desenvolvimento de atividades que contribuem para a geração de emprego e renda. São centenas de projetos gerenciados pelas Unidades de Negócios do SEBRAE em todo o Brasil.

Tendo como missão promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo, o SEBRAE, através do seu Direcionamento Estratégico 2013/2022 tem a seguinte visão de futuro:

“As micro e pequenas empresas constituem-se em importante fator de desenvolvimento do país, atuando em ambiente institucional favorável, com alto índice de formalização, competitividade e sustentabilidade”. Essa visão está baseada nos seguintes indicadores:

- a) Distribuição do Total de MEI, ME e EPP por setor de atividade;
- b) Escolaridade média da população adulta;
- c) Índice de Competitividade dos pequenos negócios;
- d) Milhões de habitantes por classe social A, B, C, D e E;
- e) Número total de Empresários;
- f) Número total de Potenciais Empresários;
- g) Número Total de MEI, ME e EPP;
- h) Participação dos pequenos negócios no PIB nacional;
- i) Participação dos pequenos negócios no total de pessoas ocupadas;
- j) Proporção do Total de MEI, ME e EPP em relação ao Total de Empresários e Potenciais Empresários;
- k) Rendimento médio real das pessoas ocupadas;
- l) Taxa básica de juros (SELIC);
- m) Taxa de câmbio;
- n) Taxa de crescimento do PIB;
- o) Taxa de crescimento do Produto Mundial;
- p) Taxa de sobrevivência dos pequenos negócios; e
- q) Volume de Operações de Crédito Total como proporção do PIB.

O Sistema SEBRAE busca criar, por vários mecanismos (capacitação, mobilização, disseminação do empreendedorismo e do associativismo, entre outros), um ambiente radicalmente favorável à sustentabilidade e ampliação dos pequenos negócios. Esse ambiente passa por menor carga tributária, menos burocracia, acesso ao crédito, à tecnologia e ao conhecimento. A instituição opera para atenuar esses cinco grandes gargalos, pois o atual cenário da micros e pequena empresa no Brasil apresenta uma realidade de mortalidade preocupante e exige do SEBRAE uma atuação firme.

3. JUSTIFICATIVA

Tendo definido as suas metas e eleito a tecnologia **T I C** (TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES) como indispensável às suas ações, há uma clara "oportunidade de negócio" para o SEBRAE/PI, pois:

- a) As metas a serem atingidas são ousadas;
- b) O Sistema TIC envolve tecnologias com fácil acesso por parte de todas as camadas da sociedade;
- c) O Brasil já dispõe de cerca de 280 milhões de linhas telefônicas em operação (43 milhões linhas fixas e 235 milhões de linhas móveis segundo dados da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações);
- d) A teledensidade brasileira (número de telefones por grupo de 100 habitantes) já é de 145,9%;
- e) Projeções do mercado apontam que até 2014, 90% da população estará conectado em celular, mesmo nas classes C, D e E.

O atual Projeto alvo busca a manutenção e melhorias na Operação da Central de Relacionamento SEBRAE/PI e tem como objetivo ampliar substancialmente, de forma interativa e bidirecional, o relacionamento com o cliente por meio do canal telefônico único e gratuito para o cliente (número 0800) para os serviços de atendimento receptivo e ativo e a previsão de adição de novas mídias através das redes sociais, chats, SMS e Web Mail Marketing.

A Operação eficiente e eficaz da Central de Relacionamento SEBRAE/PI depende do conhecimento das ações e etapas operacionais internas e externas envolvidas nesses processos de modo que as relações entre as mesmas sejam sistematizadas, acompanhadas e avaliadas, garantindo uma operacionalização de atendimento transparente e de qualidade com plena satisfação do cliente.

Com vistas a promover as diretrizes para a Manutenção e Operação da Central de Relacionamento SEBRAE/PI e dos Modelos de Atendimento e Call Center, objetivando ampliar a qualidade e a quantidade de atendimentos, assim como a padronização do atendimento, torna-se oportuno e justificado que o SEBRAE/PI efetue o processo de licitação visando à contratação de serviços de teleadendimento receptivo e ativo para atender as necessidades demandadas e deste modo, prestar um melhor atendimento aos clientes e público em geral.

4. REFERÊNCIAS CONCEITUAIS

4.1. ASPECTOS RELEVANTES

Os aspectos relevantes a serem destacados são:

Macro diretriz: Priorizar as iniciativas destinadas a revolucionar o Atendimento Individual, visando multiplicar, sem perda de qualidade, a quantidade de empreendedores e pequenos negócios atendidos, constantes do direcionamento estratégico 2013-2022.

Estratégia de relacionamento com o cliente: A missão do SEBRAE/PI e a abrangência de suas ações tornam imprescindíveis, no momento atual, que seus métodos de operação e suas ferramentas tenham o dinamismo e a eficiência que uma Central de Relacionamento pode proporcionar em função de suas principais possibilidades, quais sejam:

- a) Criar um canal de comunicação rápido e direto entre as ações da instituição e seus públicos;
- b) Aumentar o volume dos atendimentos não presenciais;
- c) Aumentar o volume dos atendimentos presenciais;
- d) Aumentar a capilaridade do sistema SEBRAE/PI;
- e) Alavancar a força de venda dos diversos produtos;
- f) Apoiar a promoção de projetos;
- g) Auxiliar na formação e atualização dos bancos de contatos de parceiros e clientes;
- h) Atender o cliente de forma personalizada e humana; e
- i) Fornecer informações com qualidade e conteúdo.

Impactos esperados no SEBRAE/PI:

- a) Evolução gradual e planejada na operação;
- b) Homogeneidade das interfaces:
 - características e valores únicos;
 - linguagem adequada;
 - formas assertivas e claras de atendimento, compatíveis com as necessidades e desejos do Cliente; e
 - padrões, no mínimo, excelentes.

Pressupostos Tecnológicos:

- a) Manutenção e aprimoramento do conceito de atendimento a partir de uma matriz tecnológica baseada em mídias atuais e adoção de novas ferramentas e mídias de relacionamento com os Clientes através do Contact Center , buscando aprimorar os métodos e convergir para um modelo unissonante de atendimento.

Conceitos Balizadores:

- a) A Central de Relacionamento SEBRAE/PI deve ser entendida como "o ambiente" que retrata os processos de interação da instituição com seus clientes, integrando todos os canais de relacionamento e comunicação: SEBRAE/PI <> CLIENTE; e
- b) A Central de Relacionamento SEBRAE/PI deve espelhar integralmente o Modelo de Atendimento SEBRAE, sendo parte do todo, transformando-se com o passar do tempo, na única interface perceptível, entre o cliente e a Instituição, mesmo quando este se valha de múltiplos canais e formas de comunicação.

4.2. DIRETRIZES DO MODELO DE ATENDIMENTO PARA A CENTRAL DE RELACIONAMENTO SEBRAE/PI

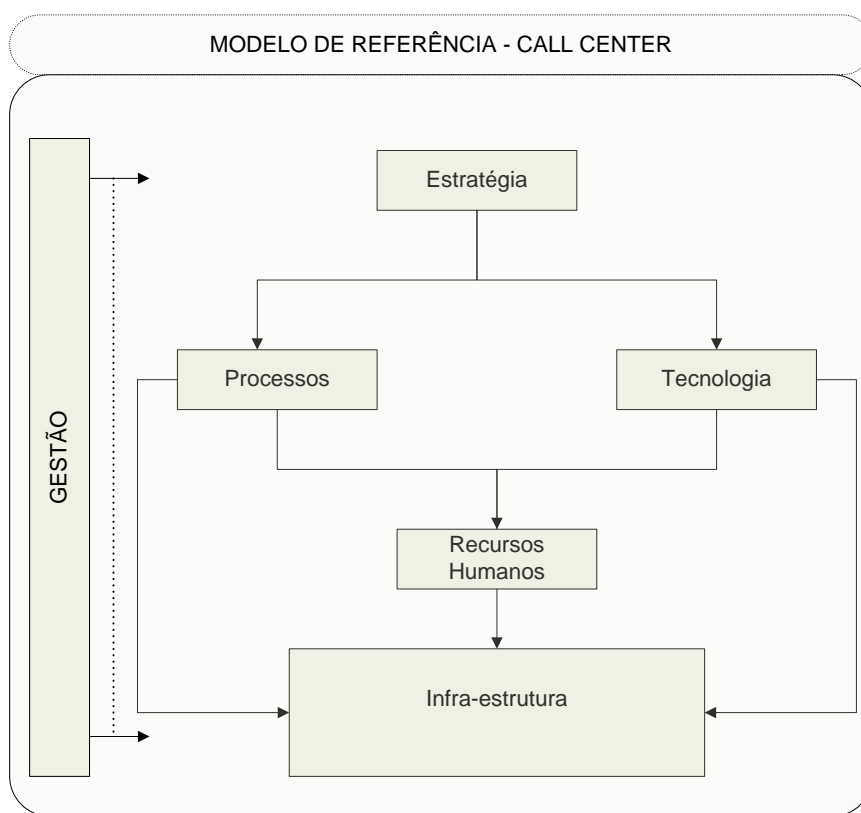
Sensação de um Ambiente de Atendimento único: a Central de Relacionamento SEBRAE/PI estará alinhada com todos os canais de comunicação entre o SEBRAE/PI e o Cliente e, ao longo do tempo, espera-se que a sensação de um ambiente único se estabeleça com as demais Centrais de Relacionamento do Sistema SEBRAE.

Características desejadas para o Modelo de Atendimento:

- a) Alto grau de pessoalidade;
- b) Acompanhamento dos clientes;
- c) Medição dos níveis de satisfação em tempo real; e
- d) Retro alimentação do sistema a partir das informações que o próprio cliente disponibilizará.

4.3. DIRETRIZES DO MODELO DE CALL CENTER PARA A CENTRAL DE RELACIONAMENTO SEBRAE/PI

O modelo apresentado a seguir congrega as conceituações e estratégias de modo a permitir a implementação e operação da Central de Relacionamento SEBRAE/PI, de forma aderente à essas definições, particularmente, no que tange à convergência para um ambiente único, integrado e harmonioso de atendimento e relacionamento com os clientes.



Modelo de Contact Center proposto para a Central de Relacionamento SEBRAE/PI

A definição da estratégia de implantar a Central de Relacionamento SEBRAE/PI foi a base para definir os processos e escolha da tecnologia. A política de recursos humanos foi definida através dos requisitos dos processos e da tecnologia, que por sua vez serviu para balizar a infra-estrutura e o projeto das instalações.

4.3.1. Descrição dos Elementos do Modelo de Contact Center

Estratégia:

As estratégias de negócios definem as bases de planejamento da Central de Relacionamento SEBRAE/PI. O termo aqui foi empregado no sentido da relação que o Modelo de Atendimento tem

com o Modelo de Contact Center e do papel deste no cumprimento dos objetivos estratégicos do SEBRAE/PI.

Processos:

Os processos de negócio do SEBRAE/PI estão refletidos nos processos de atendimento de modo a permitir a operacionalização do Modelo de Atendimento e seus pressupostos, quais sejam, as prioridades e diretrizes estratégicas. Assim, foram tratados os serviços aderentes à central, como: teleatendimento receptivo e ativo, de acordo dos níveis de serviço, índices de quantitativos e qualitativos de execução de serviços, e principalmente as regras e processos de negócio e atendimento que operacionalizam os produtos e serviços do SEBRAE/PI.

Tecnologia:

A tecnologia terá um papel fundamental no sucesso da confiabilidade, disponibilidade, performance, escalabilidade e gerenciamento do atendimento da central. A tecnologia do ambiente foi definida utilizando-se dos parâmetros de como as interações com os clientes e os processos de negócios serão tratados.

Recursos Humanos:

Definição das pessoas que irão operar, supervisionar e gerir o ambiente planejado. Isto envolve a definição dos perfis profissionais para cada área, o processo de seleção, os treinamentos e ambientação (instituição, valores, missão, sistemas a serem utilizados, familiarização com os scripts etc.).

Infra-estrutura:

Tratamento do local e projeto do ambiente físico para a prestação dos serviços, bem como dos recursos auxiliares e de continuidade operacional.

Gestão:

O componente Gestão permeia todos os outros elementos, inclusive o estratégico, que deve ser continuamente avaliado e, portanto é objeto de gestão também. Podendo-se destacar as seguintes gestões: operações, recursos humanos, infra-estrutura, serviços, qualidade e comunicação.

4.4. DIRETRIZES INSTITUCIONAIS

No âmbito do SEBRAE/PI os aspectos considerados estratégicos com referência à utilização da Central de Relacionamento são os seguintes:

- a) A Central de Relacionamento SEBRAE/PI será um aliado estratégico, buscando facilitar o contato dos clientes e melhorar a qualidade no atendimento;
- b) A Central de Relacionamento deve ser um canal de informação e divulgação do SEBRAE/PI;
- c) A Central de Relacionamento SEBRAE/PI objetiva por meio do número 0800 e outras ferramentas, ampliar a visibilidade do SEBRAE/PI e sua capacidade de atendimento, aumentar o volume de atendimento não presenciais e buscar a auto-sustentabilidade;
- d) A Central de Relacionamento é vista como uma ferramenta que vem apoiar a promoção de projetos, aumentar a capilaridade do sistema SEBRAE e criar facilidades para os seus clientes;
- e) O SEBRAE/PI pretende estar mais próximo do cliente, esclarecendo dúvidas de forma mais estruturada, racionalizando os custos e melhorando a produtividade;
- f) O momento atual é o de se preparar para o novo contexto na Central de Relacionamento dentro do escopo do projeto Revolução no Atendimento do Sistema SEBRAE, mobilizar e sensibilizar as equipes de forma a engajar a instituição e alcançar um

alto grau de profissionalização no atendimento que permita mais eficiência, consistência e qualidade dos serviços prestados;

- g) Priorizar o desenvolvimento de recursos tecnológicos de atendimento, com base em Sistemas de Informação e Telecomunicações, incluindo serviços de correio eletrônico e SMS e outros.
- h) Criar mecanismos de divulgação interna para as soluções e benefícios que a Central de Relacionamento trará à instituição.

4.5. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

- a) Viabilizar o acesso do público alvo às informações SEBRAE/PI;
- b) Ser reconhecido pelo cliente, como o melhor serviço de atendimento existente: ágil, assertivo, pessoal e pró-ativo.
- c) Estabelecer relações de ganho mútuo contribuindo para o cumprimento das metas e fortalecendo o relacionamento com o cliente do SEBRAE/PI;
- d) Ser instrumento para subsidiar e acompanhar o desenvolvimento de projetos e atividades coletivas e individuais;
- e) Massificar o atendimento SEBRAE/PI garantindo padrões excelentes de satisfação dos clientes;
- f) Promover ganho de produtividade, otimização de custos, viabilizando o atendimento a outros clientes interessados;
- g) Promover o aumento de receitas e vendas, a partir da construção de uma relação profícua, privilegiando o atendimento às demandas e necessidades dos clientes com uma atuação pro-ativa e assertiva, buscando também uma abordagem comercial na relação com o cliente;
- h) Coletar informações dos clientes, extraindo a essência de suas vivências e reais necessidades, subsidiando a construção e organização do conhecimento e da relação com o cliente;
- i) Contribuir para aprimorar e gerar novos produtos;
- j) Servir como monitor de satisfação dos clientes atendidos em tempo real;
- k) Dar suporte a todas as ações de divulgação (Mídia) de produtos, serviços, etc., sem ser impertinente, valendo-se da certeza de que o cliente, de fato, necessita desta ou daquela informação;
- l) Fortalecer a imagem institucional do SEBRAE/PI, disponibilizando um serviço de alta qualidade e performance;
- m) Construir e manter banco de dados dos clientes e sua trajetória de atendimento no SEBRAE/PI;
- n) Ser elemento integrador para o SEBRAE/PI, fortalecendo o conceito de sistema interna e externamente; e,
- o) Ser um serviço com alto grau de flexibilidade adaptável às realidades locais garantindo padrões mínimos de excelência;

5. LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços serão prestados na Central de Relacionamento própria da Contratada, sem nenhum ônus para a Contratante, que deverá ser localizada na cidade de Teresina - Piauí, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.

6. DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

6.1. TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

O serviço de teleatendimento receptivo envolve a execução das seguintes atividades:

- a) Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos clientes, fornecimento de informações sobre os serviços prestados pelo SEBRAE/PI, registro de sugestões, críticas e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades do SEBRAE/PI referentes aos serviços, eventos e produtos de acordo com os scripts que serão desenvolvidos, tendo como fonte de orientação e consulta as informações contidas na base de dados do SEBRAE/PI, bem como os conhecimentos e as habilidades pessoais; e
- b) Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) às áreas competentes internas do SEBRAE/PI para o tratamento e solução.
- c) Prestar serviço de informação ao cliente, possibilitando que quando o cliente ligar e eventualmente não for atendido em função da fila de espera, seu número de telefone seja registrado no sistema de modo que a CRS possa retornar a ligação para o cliente (Call Back).

6.2. RETORNO DAS SOLICITAÇÕES/TELEMARKETING ATIVO

O serviço de retorno das solicitações e telemarketing ativo envolve a execução das seguintes atividades:

- a) Execução de chamadas de saída aos clientes do SEBRAE/PI para retorno das chamadas, visando conferência das solicitações ocorridas e, tratamento de considerações (reclamações, sugestões e elogios); e
- b) Execução de telemarketing ativo, a partir da solicitação e programação prévias do SEBRAE/PI e dos scripts previamente elaborados em conjunto com a empresa Contratada e aprovados pelo SEBRAE/PI, para:
 - i. campanhas de projetos das áreas do SEBRAE (divulgação e/ou confirmação de presença em cursos, palestras e eventos).
 - ii. campanhas institucionais;
 - iii. divulgação e venda de produtos e serviços, incluindo: palestras, cursos, eventos;
 - iv. realização de pesquisas de opinião e satisfação junto aos clientes do SEBRAE/PI;
 - v. atualização cadastral diária;
 - vi. confirmação de presença em eventos e nas consultorias;
 - vii. comercialização de produtos e soluções SEBRAE/PI; e
 - viii. outros serviços que venham a se caracterizar como ativo.

7. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

A Contratada deverá possuir estrutura própria de Central de Relacionamento completa, composta de plataforma de comunicação, softwares, equipamentos de rede local e informática e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações físicas modernas e mobiliários adequados, conforme os seguintes requisitos e exigências:

7.1. PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO

Para atender aos requisitos dos serviços e objetivos que se propõe para a Central de Relacionamento do SEBRAE/PI a plataforma de comunicação deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes, conforme as seguintes especificações:

7.1.1. Arquitetura

A arquitetura para a Central de Relacionamento 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 Relacionamento nos seguintes aspectos:
 - i. Capacidade de processamento;
 - ii. Armazenamento de dados;
 - iii. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho; e
 - iv. Acréscimo do número de relatórios contemplados.
- d) Capacidade, de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Relacionamento;
- e) Capacidade de integração com os sistemas de atendimento do SEBRAE/PI;
- f) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações; e
- g) Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes (SIAC, BIA, etc.) ou outros sistemas de terceiros.

7.1.2. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá ter, inicialmente, a seguinte configuração:

- a) Interface de música em espera;
- b) Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
- c) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- d) Possuir comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol);
- e) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- f) Ter capacidade para que todos os parâmetros do Operador, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;
- g) Possibilitar que o Operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- h) Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- i) Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Operador;
- j) Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- k) Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- l) Permitir ao Operador visualizar o desempenho tanto individual (nome do Operador, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- m) Permitir ao Supervisor visualizar no *display* do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento, informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e informações dos Operadores (quantidades de Operadores livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento); e
- n) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o cliente desligar

antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.

7.1.3. Webcenter

A Plataforma de Comunicação da Contratada deverá estar preparada para prover capacidade de atendimento interativo via Web, de acordo com a demanda futura do SEBRAE/PI, com as seguintes características:

- a) Webchat; e
- b) Telefonia IP (Internet Protocol).

7.1.4. Sistema de Gerenciamento de Chamadas

O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá gerenciar todas as posições receptivas e ativas, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios em tempo real e histórico com informações de monitoramento do sistema ocorridos na operação da Central de Relacionamento, tais como:

a) Relatórios em Tempo Real:

- Relatório de Operadores
- Relatório de Grupo de Operadores
- Relatório de Informações de Operador
- Relatório de Grupo/Especialidade
- Relatório de Gráfico – informações
- Relatório de Grupo de Troncos

b) Relatórios Históricos:

- Relatório de Operadores
- Relatório de Operadores em PAUSA
- Relatório de Participação do Operador
- Relatório de Resumo do Grupo de Operadores
- Relatório de Grupo/Especialidade de Operadores
- Relatórios de Resumo do Operador
- Relatórios de Registros de Chamadas
- Relatório de Grupo/Especialidade
- Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade

c) Relatórios integrados (tempo real e histórico juntos):

- Relatórios de Operadores
- Relatório Gráfico - Informações do Operador
- Relatório de Informações do Operador
- Relatórios de Grupo/Especialidade
- Relatório de Comparação de Grupo/Especialidade

Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão do SEBRAE/PI; (estado dos agentes e chamadas do teleatendimento receptivo (eletrônico e humano) e do ativo em tempo real e histórico; resultados das campanhas de ativo, monitoria dos agentes) entre outros.

Os relatórios deverão ser disponibilizados pela Contratada, via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha do gestor do SEBRAE/PI.

7.1.5. Sistema de Telemarketing Ativo

O Sistema de Telemarketing Ativo deve ter as seguintes características:

- a) Possuir integração total com o DAC;
- b) Gestão de senhas e acessos onde somente usuários autorizados podem acessá-lo de acordo com o seu perfil;
- c) Acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos operadores através de códigos preestabelecidos no sistema;
- d) Gestão de contatos permitindo consulta a informações do contato que está sendo atendido;
- e) Permitir elaborar e controlar as campanhas de telemarketing ativo selecionando o público alvo de cada uma;
- f) Permitir o disparo de ligação automática para os contatos selecionados;
- g) Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada;
- h) Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;
- i) Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;
- j) Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados de por operador e campanha;
- k) Fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos; e
- l) Ser projetado com interface gráfica e amigável, com uso priorizado do mouse.

7.1.6. Unidade de Resposta Audível (URA)

A seguir apresentam-se as características para a Unidade de Resposta Audível:

- a) Suportar aplicações do tipo painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
- b) A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração;
- c) Capacidade, de acordo com a demanda futura do SEBRAE/PI, de ser integrada com os sistemas de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação do SEBRAE/ PI conforme demanda;
- d) Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA;
- e) Possibilitar que os clientes do SEBRAE/PI não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);
- f) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção; e
- g) Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

7.1.7. Sistema de Gravação

O Sistema de Gravação deverá ter as seguintes características:

- a) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de Atendimento e Supervisores;
- b) Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Operadores;
- c) Capacidade de gravação integral das conversações dos Operadores e Supervisores no momento de atendimento;
- d) Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador; e
- e) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita DAT no formato DDS2 ou superior, ou em mídia equivalente.

7.1.8. Aparelhos Telefônicos e Head-Sets

A Contratada deverá utilizar:

- a) Aparelhos telefônicos, preferencialmente digitais, com viva voz e display, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mute; e
- b) Utilizar "head-sets" individuais e adaptáveis aos aparelhos dos Operadores.

7.1.9. Sistema de Gestão de Clientes Específicos para Atendimento

A Contratada deverá utilizar:

a)- Solução/softwares de Gestão de Clientes (CRM) próprio para gerenciar o relacionamento dos clientes com produtos e serviços do SEBRAE/PI contemplando todas as variáveis operacionais do registro do atendimento nas campanhas ativas e receptivas de prospecção dos produtos e serviços do SEBRAE/PI.

b)- Possuir solução de pesquisas de satisfação, opinião etc. multiquestões/respostas, integrada ao CRM e parametrizável de acordo com o tipo de pesquisa a ser realizada;

c)- Possuir ferramenta de BI (Business Intelligence) integrada ao CRM, para geração de dados estatísticos tais como:

- Quantidade de clientes trabalhados;
- Sucessos e insucessos de contato;
- Motivos de insucesso;
- Resultado do Sucesso de Contato;
- Descritivo analítico do Sucesso/Insucesso de contato
- Apresentação Gráfica de dados
- Apresentação estatística e gráfica de pesquisas

7.2 INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE

7.2.1 Rede Física e Lógica

a) A Rede Física e Lógica suportada por sistema de cabeamento estruturado de Categoria 6e, com protocolo TCP/IP, utilizando-se dos padrões Fast Ethernet, velocidade 10/100/1000 Mbps, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches); e

b) Conexão à Internet (Web) permitindo aos operadores e supervisor, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações, relatórios, etc., cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários.

7.2.2 Computadores, Impressoras, Scanner e Fax.

A empresa Contratada deverá disponibilizar os seguintes equipamentos:

- a) Para as Posições de Atendimento (PA's) e supervisão, disponibilizar estações de trabalho com a configuração mínima de : Core I3-2328m (ou similar) de 2.2 GHz, com 4GB de memória RAM, HD de 500 Gb, placa de rede 64-bit 10/100/1000Mbps Gigabit padrão IEEE 802.3, 802.3u e 802.3ab, velocidade de 10/100/1000 Mbps e sistema operacional Windows 7 Professional, tela anti-reflexiva, Monitor de vídeo policromático SVGA de 15", acompanhados de estabilizador individual;
- b) 1 (Uma) Impressora a Laser, monocromática, velocidade de impressão mínima de 25 ppm, resolução de 1200x1200 dpi, USB 2.0, e memóriaRAMde32 Mb,conectividade a interface de rede padrão Fast-Ethernet;
- c) 1 (Um) Scanner, de no mínimo 1200 dpi; e
- d) 1 (um) aparelho de fac-símile.

7.2.3 Sistema de Energia/No Breaks/Ar Condicionado

- a) Disponibilização contínua de energia elétrica aos equipamentos das posições de atendimento e supervisão; e
- b) Disponibilização contínua de ar condicionado no ambiente da Central.

7.2.4 Mobiliário

Todo o mobiliário necessário será fornecido pela Contratada. As Posições de Atendimento deverão ser do tipo box, acusticamente isoladas entre si. Os Supervisores terão mesas isoladas e estrategicamente colocadas em função de seu grupo de Operadores.

Os serviços de Tele-Atendimento e Gestão da Central de Relacionamento serão executados nas dependências da Contratada e devem atender as seguintes características:

- a) Sala de teleatendimento receptivo e telemarketing ativo projetado com tratamento acústico, iluminação e espaço físico adequado, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE);
- b) Posições de Atendimento (PA's) deverão ser do tipo Box com regulagem de altura, acusticamente isoladas entre si e equipadas com microcomputador e telefone tipo hands free;
- c) O Supervisor terá mesa isolada e estrategicamente colocada em função de seu grupo de Operadores, para facilitar as intervenções e orientações diretas;
- d) Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento para os PA's e supervisão;
- e) Sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno microondas, cadeiras e televisão) para os Operadores e Supervisores;
- f) Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Operadores e Supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos;

- g) A gerência dos serviços deverá ter ambiente e mobiliário independente e apropriado às suas funções, inclusive estação de trabalho; e
- h) Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança.

7.3 CARACTERÍSTICAS DE SEGURANÇA

- a) Segurança da Informação: a Contratada deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pelo SEBRAE/PI. Deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos operadores, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta serão de responsabilidade do funcionário da Contratada.
- b) Controle de acesso às instalações: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.
- c) Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do SEBRAE/PI, não podendo a empresa Contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada pelo SEBRAE/PI.

8. FUNCIONALIDADES E CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DO SEBRAE/PI

Os sistemas de atendimento serão disponibilizados pelo SEBRAE/PI, conforme segue:

- a) O sistema SIACWEB está sendo adaptado para o atendimento, com vistas a vir a ser utilizado em futuro próximo como ferramenta de atendimento.
- b) A Base de Informações para Atendimento – BIA deverá ser o repositório de informações de atendimento do SEBRAE/PI, é um conjunto de informações sobre empreendedorismo, gestão de negócios e criação, desenvolvimento e estabelecimento de atividades empresariais. A BIA tem como objetivo disseminar informações que possam apoiar as decisões de candidatos a empresários e empreendedores já estabelecidos em seus ramos de atividade.
- c) A BIA reúne informações para o atendimento individual ou coletivo, que são disponibilizadas primordialmente através da rede de atendimento e do portal SEBRAE/PI eventualmente através de outros meios.
- d) As informações são cadastradas na BIA através do SIACWEB. Este é um sistema on-line, que pode ser acessado por qualquer computador com conexão à internet, através do browser Internet Explorer e mediante login e senha.

8.1 ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA

A Empresa Contrata deverá estar devidamente adequada a prestar eletrônico através de URA – Unidade de Resposta Audível com informações de produtos e serviços disponibilizados pelo SEBRAE/PI através de scripts pré-definidos.

8.2 ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SCRIPTS E FLUXOS DE ATENDIMENTO

O serviço de elaboração e implantação de scripts e fluxo de atendimento envolve a execução das seguintes atividades:

- a) Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes no SEBRAE/PI que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Relacionamento;
- b) Otimização em conjunto com profissionais do SEBRAE/PI, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas a sua adequação aos procedimentos de atendimento;
- c) Implantação dos processos otimizados adequados aos serviços de atendimento executados pela Central de Relacionamento e elaboração e implantação dos scripts que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo;
- d) Acompanhamento dos resultados da aplicação dos scripts com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- e) A Contratada deverá elaborar e implantar os seguintes procedimentos e ferramentas operacionais de atendimento:
 - i – “SCRIPTS” sobre cada um dos tipos de serviços atendidos, incluindo:
 - Documentação dos processos de trabalho a serem adotados, e;
 - Definição sobre cada um dos tipos de serviços atendidos, tais como: descrição do diálogo do operador com os clientes (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para o tratamento de cada tipo de serviço, incluindo registro de solicitação, atualização de cadastro, agendamento, inscrições e eventos.
 - ii – FLUXO / ROTEIRO de atendimento, incluindo:
 - Diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelos operadores, para os serviços de teleatendimento receptivo e ativo.

9. RECURSOS HUMANOS

A estrutura mínima da Central de Relacionamento SEBRAE/PI será composta por Gestor (funcionário SEBRAE/PI) e a equipe da empresa Contratada composta Operadores e Supervisor.

EQUIPE EXCLUSIVA AO SEBRAE/PI NAS INSTALAÇÕES DA CONTRATADA

a)- **06 (seis) operadores de Teleatendimento** em jornada de 6 horas e vinte minutos de segunda a sexta feira para atendimento, durante os dias úteis do mês e aos sábados para treinamentos, quando necessário;

b)- **01 (um) Supervisor** em jornada diária de 08:00 horas de segunda a sexta feira, durante os dias úteis do mês e aos sábados 04 horas para treinamentos e repasses de informações, quando necessário.

c)- **01 Monitor de Qualidade** em jornada diária de 08 horas de segunda a sexta feira, durante os dias úteis do mês e aos sábados 04 horas para treinamentos e repasses de informações, quando necessário.

EQUIPE NÃO EXCLUSIVA AO SEBRAE/PI NAS INSTALAÇÕES DA CONTRATADA:

a)- **01 (um) Gerente da equipe** da CONTRATADA, que deverá acompanhar a equipe colocada a disposição do SEBRAE/PI sendo necessário visitas programadas à infraestrutura interna do SEBRAE/PI, no mínimo uma vez por semana e participar das reuniões mensais para a avaliação dos resultados. Todas essas despesas são de responsabilidade da empresa contratada.

b)- 01 (um) Analista de Tráfego da equipe da contratada deverá acompanhar e encaminhar a previsão do volume de contatos (a receber e a realizar) , tempo médio de atendimento e dimensionamento mensal para o SEBRAE/PI, sempre que for solicitado e interagir com o gestor do SEBRAE/PI para alinhamento em caso de necessidades de mudança no quadro de colaboradores ou alteração nos indicadores.

O Gestor SEBRAE/PI será responsável por supervisionar as atividades diárias desempenhadas pela Central, interagindo com o Gerente Administrativo e Supervisores da Contratada, evitando assim o contato direto os demais membros da empresa Contratada.

O Gestor SEBRAE/PI terá atuação interna, responsável pela administração do trabalho do teleatendimento do SEBRAE/PI, tanto do ponto de vista interno, quanto em relação à administração de todo o trabalho terceirizado.

9.1. CATEGORIAS E PERFIS PROFISSIONAIS

A empresa Contratada deverá prover os seguintes profissionais:

9.1.1. Operadores

Empregado da empresa Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento definido pelo SEBRAE/PI, alocado nas dependências da Central de Relacionamento ou em outras dependências, com as seguintes atribuições básicas e perfil profissional:

Atribuições básicas:

- Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das solicitações, telemarketing ativo obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- Atualização e/ou inclusão de dados dos clientes e usuários nos sistemas do SEBRAE/PI;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos clientes e usuários do SEBRAE/PI, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- Manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações;
- Divulgação e a venda de produtos e serviços 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 Operador;
- Atualização diária dos dados cadastrais dos clientes do SEBRAE/PI, contidos na base de dados, tendo como parâmetro os "scripts" desenvolvidos;
- Realização de pesquisas de opinião e satisfação junto aos clientes do SEBRAE/PI; e
- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

Perfil Profissional:

- Idade acima de 21 anos, possuir um bom nível de maturidade (dar preferências aos mais experientes profissionalmente falando); desejável estar cursando nível superior na área de ciências sociais e/ou humanas; ter no mínimo (dois) cursos de aperfeiçoamento; conhecimentos básicos em contabilidade e/ ou administração de empresas; boa redação e dicção; experiência profissional na função de no mínimo (dois) anos;
- Raciocínio rápido;
- Objetividade;

- Ter boa argumentação (principalmente tratando-se de ativo);
- Habilidade p/ relacionamento com pessoas;
- Desembaraço/desenvoltura na comunicação;
- Tolerância à frustração;
- Atenção concentrada;
- Bom nível da língua portuguesa;
- Redação (conteúdo e grafia);
- Vocabulário;
- Interpretação de textos;
- Conversação e redação objetiva;
- Escrita legível;
- Facilidade de interpretação e síntese;
- Facilidades com operações matemáticas;
- Bons conhecimentos de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Conhecimento básico de Internet;
- Capacidade de trabalho em ambiente de constantes mudanças;
- Habilidade para contatar clientes;
- Voz agradável;
- Boa dicção;
- Manter a calma em situações de estresse;
- Habilidade em digitação; e
- Disciplina e assiduidade.

9.1.2. Supervisor de Atendimento

Empregado da empresa Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento definido pelo SEBRAE/PI, alocado nas dependências da Central de Relacionamento, com as seguintes atribuições básicas e perfil profissional:

Atribuições básicas:

- Acompanhamento diário do desempenho de cada Operador ao término de uma campanha;
- Acompanhamento da produtividade da Central (ativo e receptivo);
- Atendimento de ligações em horário de grande concentração de ligações telefônicas;
- Avaliação periódica da performance dos operadores e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias;
- Controle do horário de chegada e saída dos operadores, inclusive a marcação do cartão ponto, descansos, escalas, férias etc.;
- Coordenação da execução das campanhas e realização de "Telemarketing" ativo para venda de produtos e serviços;
- Coordenação da realização de "Telemarketing" para complementação de dados cadastrais dos clientes;
- Elaboração de relatórios mensais de acompanhamento do desempenho da Central;
- Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória as Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- Elaboração de scripts de abordagem para oferecimento de um produto e/ou serviço;
- Elaboração de campanhas internas motivacionais;
- Estabelecimento de critérios para distribuição de premiações e incentivos por metas alcançadas;

- Identificação de necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de operadores;
- Instruir, orientar e treinar os operadores quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts.
- Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos operadores;
- Monitoramento das sugestões e reclamações relatadas pelos clientes, para posterior encaminhamento ao Coordenador do SEBRAE/PI;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Operadores responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e telemarketing ativo;
- Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os operadores responsáveis pelo teleatendimento receptivo e atendimento multimeios;
- Planejamento e organização de escala de férias dos operadores;
- Preenchimento das avaliações de qualidade dos atendimentos;
- Realização de reuniões periódicas com o Coordenador do SEBRAE/PI visando estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- Realização de reuniões periódicas para esclarecimento de dúvidas dos operadores;
- Realização de rodízio nos intervalos dos operadores, verificando se estes estão sendo rigorosamente cumpridos;
- Reportar-se ao Coordenador SEBRAE/PI, para fins de gestão da operação do Atendimento;
- Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os operadores;
- Solicitação de materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor; e
- Supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento.

Perfil Profissional:

- O Supervisor deverá estar cursando o 3º (terceiro) grau, preferencialmente na área de ciências sociais e/ou humanas e possuir os seguintes cursos: motivação e desenvolvimento profissional/equipes e de qualidade no atendimento ao cliente; conhecimentos básicos de direitos e deveres dos consumidores, legislação comercial e tributária, mercado, finanças e gestão; técnicas de relacionamentos interpessoais; conhecimentos de microinformática como usuário; conhecimentos sobre a utilização da internet como ferramenta de acesso à informação; experiência profissional na função de no mínimo 3 (três) anos.
- Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Amplo conhecimento de Internet;
- Conhecimentos em indicadores de performance de call center ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade, taxa de conversão das ligações ativas etc.);
- Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;
- Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações ("scripts");
- Boa redação e dicção;
- Conhecimentos básicos em tecnologia relacionada ao call center (sistemas de gerenciamento de call center, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática);
- Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Maturidade Emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e

- Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

9.1.3 Monitor de Qualidade

Empregado da empresa Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento definido pelo SEBRAE/PI, alocado nas dependências da Central de Relacionamento.

O Monitor deverá estar cursando o ensino superior, preferencialmente na área de ciências sociais e/ou humanas e possuir os seguintes cursos: técnicas de relacionamentos interpessoais; técnicas de atendimento ativo e receptivo e experiência profissional na função em call center de no mínimo 1 (um) ano e ter o seguinte perfil profissional:

PERFIL PROFISSIONAL

- Capacidade analítica;
- Organização;
- Relacionamento interpessoal;
- Pró-atividade/Iniciativa;
- Facilidade de Comunicação;
- Trabalho em equipe
- Desenvolvimento de Pessoas
- Comunicação Verbal
- Capacidade para dar feedbacks
- Conhecimento e experiência em técnicas de atendimento via telefone;
- Conhecimento e habilidade na utilização de sistemas informatizados;
- Conhecimento e habilidade no uso da internet.
- Conhecimento em excell

9.2. CUSTOS DE PESSOAL

Todos os custos de pessoal operacional: Operadores e Supervisor, além do apoio administrativo, técnicos de manutenção e suporte técnico, a serem alocados para a execução dos serviços da Central de Relacionamento SEBRAE/PI, devem compor o preço unitário das Posições de Atendimento (PA's).

9.3. HORÁRIO DAS ATIVIDADES DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Os serviços de atendimento aos clientes e usuários do SEBRAE/PI deverão ser executados de segunda-feira à sexta-feira, em dias úteis, das 08:00h às 19:00h em dois turnos, sendo o primeiro turno das 08:00 às 14:20h e o segundo turno das 12:40 às 19:00h. O horário dos turnos pode ser alterado de acordo com a necessidade do dimensionamento e em comum acordo com o SEBRAE/PI. Os sábados serão utilizados para treinamentos ou repasse de informações, quando necessário.

Não serão considerados dias úteis os Sábados, Domingos e feriados, Nacionais e Estaduais. Serão considerados dias úteis os feriados municipais, tendo em vista a Central de relacionamento atender todo o Estado do Piauí.

9.4. PLANO DE OCUPAÇÃO DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

Este edital prevê a licitação de 03 (três) posições de Atendimento, 01 (uma) posição de Monitoria e 01 (uma) Posição de Supervisão. O **Plano de Ocupação das Posições de Atendimento Inicial a ser implantado pela empresa contratada deverá ter 03 (três) Posições de Atendimento**, 01 (uma) Posição de Supervisor e 01 (uma) posição de Monitoria, para o atendimento receptivo humano, retorno das solicitações e telemarketing ativo.

Quantidade Inicial de Posições de Atendimento	
Horário	Dias úteis
08:00 às 14:20	3
12:40 às 19:00	3

Durante os dias úteis, no horário de 08:00 às 18:00 horas, com intervalo de 2 (duas) horas de almoço, a empresa Contratada deverá disponibilizar acompanhamento e supervisão constante, através de 1 (um) Supervisor de Atendimento e 01 Monitor de Qualidade.

O Plano de Ocupação das Posições de Atendimento deverá ser adaptado pela contratada sempre que for necessário, de acordo com as necessidades específicas dos serviços a serem executados e respeitando os índices de qualidade definidos neste Termo de Referência. O número das Posições de Atendimento poderá sofrer acréscimo à critério do SEBRAE/PI, mediante solicitação formal do SEBRAE/PI, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos, se constatado a eventual necessidade de atendimento. e/ou houver necessidade de novos serviços até o máximo de 02 (duas) PA's a serem implementadas sob demanda espontânea do SEBRAE/PI.

A equipe de reserva para substituição imediata dos funcionários da empresa Contratada, em caso de demissões, substituições, faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, constituída de Operadores e Supervisor, será de responsabilidade da empresa Contratada.

9.5. TREINAMENTO DE PESSOAL

Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos Operadores e Supervisor, relativos às técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, prevista na PORTARIA MTE Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing deverão ser feitos por instrutores especializados, custeados integralmente pela empresa Contratada. O treinamento inicial a que se refere a este item terá a duração mínima de 36 (trinta e seis) horas.

Com relação aos aspectos inerentes aos serviços (procedimentos internos, produtos, serviços, sistemas e aplicativos) e procedimentos operacionais e comerciais do SEBRAE/PI, serão de responsabilidade do mesmo, assim como os cursos de treinamento específico inicial e de aperfeiçoamento, que se fizerem necessários devido às alterações de procedimentos, normas e sistemas.

O SEBRAE/PI realizará dentro dos 2 (dois) primeiros meses de Contrato o treinamento específico inicial para o quantitativo de profissionais necessários ao Plano de Ocupação inicial das Posições de Atendimento.

A empresa Contratada deverá selecionar os candidatos para o treinamento específico inicial através de prova seletiva de conhecimentos de português e matemática, no mínimo, compatível com a conclusão do ensino médio. O conteúdo e o resultado das provas deverão ser submetidos à aprovação do SEBRAE/PI.

Os candidatos ao treinamento específico inicial deverão também ser previamente aprovados em teste de audiometria e otorrinolaringologia e considerados aptos para a função de teleatendimento, de acordo com o seguinte perfil psicológico: atenção concentrada; memória auditiva; fluência

verbal; adaptabilidade; coordenação bimanual; dicção; capacidade de organização; controle emocional; discríção; persistência; polidez; responsabilidade; maturidade; iniciativa e resistência à rotina. O resultado dos testes deverá ser submetido à aprovação do SEBRAE/PI.

A responsabilidade do SEBRAE/PI para a realização do treinamento específico inicial resume-se ao planejamento do treinamento, fornecimento de instrutores, originais do material didático e o local para o treinamento, cabendo à empresa Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais aos treinandos.

Quando ocorrerem alterações significativas de procedimentos internos ou de sistemas e aplicativos do SEBRAE/PI, que assim o justifiquem, será realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da empresa Contratada, nos mesmos moldes descritos no parágrafo anterior.

Em caso de expansão do número de Posições de Atendimento ou de alteração do Plano de Ocupação das PA's, que acarretem aumento do número de profissionais envolvidos, o SEBRAE/PI também se responsabilizará pelo treinamento específico (planejamento, instrutores, originais do material didático e local) dos novos candidatos, cabendo à empresa Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais aos treinandos.

Treinamentos específicos extraordinários necessários para dar continuidade aos serviços, dentro do que estabelece este Termo de Referência terão seus custos inteiramente cobertos pela empresa Contratada.

A Contratada deverá disponibilizar na sua Central de Relacionamento própria, sempre que necessário, uma sala para treinamento/instrução de curto período, com microcomputadores, todos com acesso semelhante ao das Posições de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, data show, para que possam ser executados os treinamentos mencionados neste Termo de Referência.

O SEBRAE/PI, quando achar conveniente, poderá realizar treinamentos e/ou serviços eventuais com os Operadores e Supervisor diretamente nas suas dependências, com o objetivo de conseguir maior agilidade e conhecimento, por parte dos profissionais da empresa Contratada, dos seus procedimentos e rotinas de trabalho vinculadas ao fornecimento produtos e serviços no âmbito de atuação do SEBRAE/PI.

9.6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho dos operadores deverá ser feita por meio das monitorias e através do Supervisor de Atendimento, visando garantir a qualidade dos serviços. Após monitoria realizada o Supervisor deverá em seguida dar feedback ao Operador. No final do período será realizada a consolidação dos dados e apresentado para o Operador o resultado, expondo suas potencialidades, necessidades no atendimento e definindo sua meta individual.

9.6.1. Monitoria

Monitorar é acompanhar e avaliar dados fornecidos por aparelhagem técnica, gravações, ou seja, verificar se os operadores estão aplicando e transferindo as competências assimiladas para o comportamento no trabalho.

Objetivos:

- Acompanhar o desempenho da operação, verificando aspectos que necessitem de melhoria e interferência do supervisor;
- Melhorar a performance individual e da equipe, visando potencializar resultados e corrigir possíveis desvios;
- Verificar a necessidade de treinar, evitando conteúdos inadequados;
- Adequar o perfil individual, ajustando a equipe para a área específica de atuação; e

- Verificar principalmente a satisfação do cliente com o produto e o SEBRAE/PI.

Fatores Imprescindíveis para o Sucesso do Monitoramento:

- Clareza de expectativas;
- Transparência;
- Encarar o monitoramento de forma positiva, sempre visando o crescimento da equipe, sem ser punitivo;
- Feedback individual após o operador ter feito sua própria avaliação;
- Relatórios para avaliação de desempenho e plano de incentivos;
- Reuniões freqüentes para troca de informações;
- Monitoramento contínuo dos operadores com premiações psicológicas (bilhete, e-mail, carta, telefone com elogios ao desempenho feitos pelos Diretores da área);
- Metas viáveis; e
- Manutenção do alto astral, evitando a rotina.

Monitoramento Quantitativo com Gravações para Verificação:

- Número de contatos finalizados;
- Tempo médio por ligação;
- Número de gravações feitas ou recebidas;
- Número de vendas em unidades ou reais; e
- Número de novos clientes abertos.

Monitoramento Qualitativo visando Avaliação:

- Sintonia entre operador e cliente;
- Permissividade x invasão;
- Qualidade do operador como ouvinte;
- Encantamento x tempo médio;
- Adaptação da linguagem ao nível cultural do cliente;
- Cumprimento de promessas;
- Respeito ao tempo do cliente;
- Vícios de linguagem;
- Técnica de vendas;
- Contorno de objeções; e
- Fechamento.

Quesitos da Monitoração da Qualidade do Atendimento:

- **Técnicas de Atendimento e Habilidade da Comunicação**
 - Identifica-se com nome e empresa;
 - Pede permissão para falar com o cliente/marketing permissividade;
 - Estrutura estratégia de perguntas/conduzem ao objetivo;
 - Demonstra cordialidade através da voz/personaliza contato;
 - Utiliza linguagem sem termos técnicos;
 - Sem vícios de linguagem/repetitivo/uso diminutivo/palavras negativas/gerúndio;
 - Neutraliza objeções/não se deixa abater/ encara como oportunidade;
 - Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto/sonda o cliente; e
 - Interage com o cliente/Empatia.
- **Conhecimento do Serviço**
 - Agilidade na navegação/manuseio no sistema/tempo médio da ligação;

- o Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto;
- o Saber solucionar/assegurar o entendimento da resposta;
- o Realiza todos os procedimentos, utiliza histórico, código do cliente; e
- o Faz o encerramento positivo/obteve comprometimento claro.

O Supervisor deverá avaliar os operadores com relação aos seguintes itens:

Apresentação e Finalização	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceder corretamente à saudação inicial e à final.
Cortesia e Educação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presteza e educação para com o cliente; ▪ Uso de expressões adequadas; ▪ Saber ouvir com atenção, paciência e tranqüilidade; ▪ Não interromper o cliente; e ▪ Não entrar em atrito com o cliente.
Impostação de Voz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo; ▪ Boa entonação de voz, com respiração normal; e ▪ Não demonstrar, durante o atendimento ao cliente: ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.
Manuseio de Pastas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos físicos e lógicos); e ▪ Não deixar o cliente na espera por muito tempo.
Ausência de Vícios de Linguagem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Não usar gírias; ▪ Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo; ▪ Não usar advérbios em demasia; e ▪ Não usar expressões repetitivas
Conhecimento do Serviços do SEBRAE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo cliente; ▪ Demonstrar domínio do assunto; e ▪ Informar ao cliente aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).
Aderência aos Procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformidade com os procedimentos operacionais do SEBRAE.
Redação/Qualidade do Registro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do cliente, encaminhamento correto da ocorrência.
I – TÉCNICAS DE ATENDIMENTO	<p>ABERTURA/SLOGAN DE ABERTURA: Nome + saudação + Frase de apoio (Bom Dia ou Boa Tarde ou Boa Noite)</p> <p>UTILIZA LINGUAGEM ADEQUADA: LINGUÍSTICA= palavras que o cliente entenda, sem termos técnicos</p> <p>PALAVRAS NEGATIVAS: evitar as palavras infelizmente, sinto muito,...Ex: dizer SIM, ao invés de "pois não".</p> <p>CONDICIONAIS: *Substitua PODERIA por PODE Ex: O Sr.(a) PODE soletrar.... *Substitua GOSTARIA por DESEJA Ex: O Sr.(a) DESEJA os 3 telefones...</p> <p>REPETITIVIDADE/VÍCIOS DE LINGUAGEM: Evite usar – hum, ok, ta bom, né, oi, não consta (várias vezes na mesma frase),...</p> <p>ERROS DE PORTUGUÊS DIMINUTIVO:Evite usar – minutinho, momentinho, só um pouquinho, instantinho,.... Substitua por "um momento por favor".</p> <p>CORDILIDADE ATRAVÉS DA VOZ PALAVRAS DE CORTESIA: Por favor, por gentileza, obrigado,...</p> <p>SENTIMENTOS: demonstre entusiasmos, interesse, segurança. Atenda com sorriso.</p> <p>DICÇÃO: pronuncie corretamente as palavras.</p> <p>TIMBRE: falar muito demonstra agressividade, falar muito baixo demonstra timidez. Use o tom adequado.</p> <p>VELOCIDADE: rápido/prensa = cliente não entende, lento = desinteresse.</p> <p>ENTONAÇÃO: demonstre sentimento, emoção ao falar.</p> <p>PERSONALIZA O CONTATO: trate o cliente pelo nome, agradeça elogios,</p>

	<p>responda gentilmente comentários feitos pelo cliente. PROCEDIMENTO DE ESPERA: manter contato com cliente quando coloca a ligação no mute. Ex: Caso tenha alguma dúvida pode chamar ou falar estou ouvindo. FECHAMENTO: Portas Abertas/Encerramento Positivo.</p>
II – HABILIDADES DE IDENTIFICAR O PROBLEMA	<p>HISTÓRICO/SONDAGEM/NEUTRALIZA OBJEÇÕES/SEGURANÇA ANALISA HISTÓRICO: Diagnóstico quem é o cliente/Consulta o sistema.</p>
III – CONHECIMENTOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS	<p>AGILIDADE NA BUSCA DA INFORMAÇÃO: Manuseio do sistema SERVIÇOS OFERECIDOS SISTEMAS: comandos, atalhos PESQUISA: forma de pesquisar INFORMAÇÕES GERAIS: qualquer informação não conhecida, busque urgentemente e anote. PROCEDIMENTOS: código cliente, venda, produtos, fonte de informação.</p>
IV – HABILIDADE DA COMUNICAÇÃO	<p>OBJETIVIDADE, CLAREZA, SÍNTESE = habilidade de compreender, transmitir, argumentar e refletir idéias. DIDÁTICA AO EXPLICAR = raciocínio lógico, capacidade de síntese.</p>
V – HABILIDADES DE RELACIONAMENTO	<p>PROATIVO:demonstre interesse, ofereça ajuda, tenha iniciativa. ASSERTIVIDADE: se necessário dizer NÃO, justifique. EMPATIA: coloque-se no lugar do cliente. INTERAGIR COM O CLIENTE: forneça informações corretas e com qualidade. ATITUDE: preste atenção ao que seu cliente diz.</p>

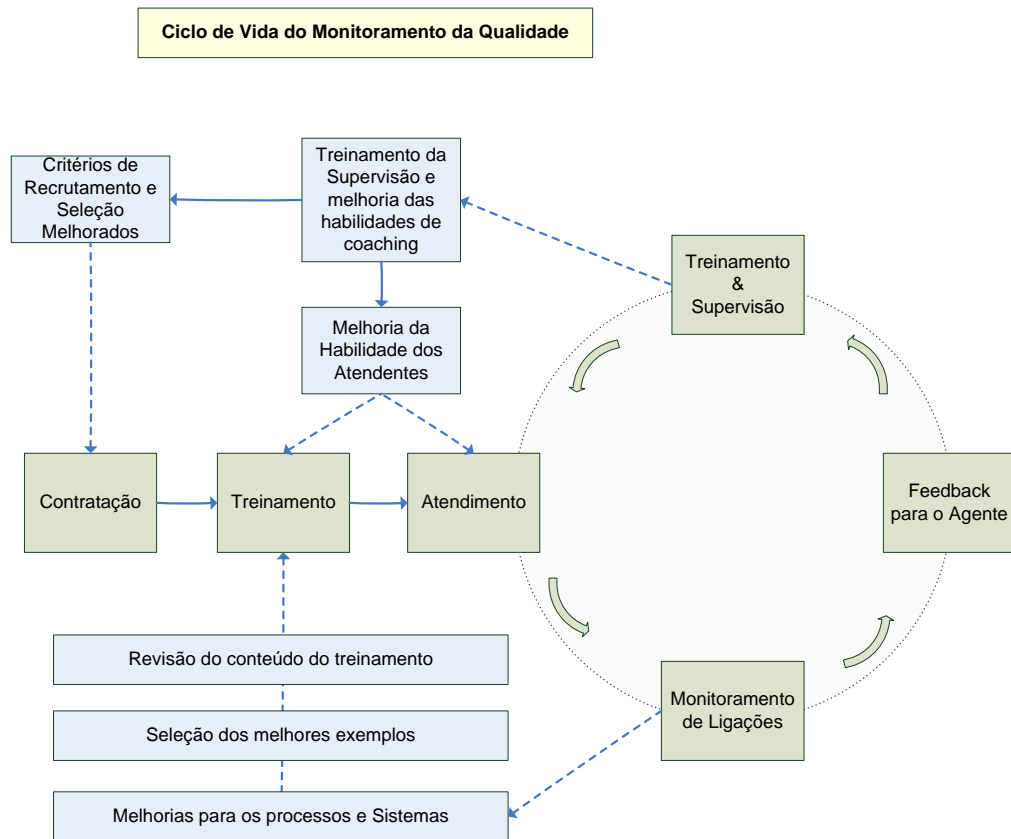
9.6.2. Feedback

Feedback é um processo de ajuda para mudanças de comportamento. Fornece informações sobre como sua atuação afeta outras pessoas. A expressão feedback é traduzida como retro alimentação ou realimentação.

Como deve ser realizado:

- Imediatamente após a observação e escuta, somente para o interessado;
- Em local restrito;
- Conhecer o histórico do operador e das monitorias realizadas;
- Ter fatos e situações para argumentar;
- Ouvir a autopercepção do operador sobre a ligação e dar oportunidade para falar;
- Eliminar barreiras físicas;
- Não dar feedback na PA;
- Elogiar na frente de todos e repreender no particular;
- Ser completamente transparente;
- Perguntar o que você pode fazer para ajudar ou dar sugestões;
- Olhar nos olhos do operador;
- Negociar a situação corrida;
- Escutar a ligação junto com o operador; e
- Ter fatos positivos para contrabalançar a situação.

Ciclo da Vida do Monitoramento da Qualidade:



9.6.3. Motivação

A motivação interna e/ou externa de cada funcionário é fator preponderante e crucial para o bom andamento da Central. Para isso, empresa Contratada deverá desenvolver na Central de Relacionamento SEBRAE/PI programas que privilegiem a manutenção das motivações, conforme os fatores para o sucesso de programas motivacionais:

- Prêmios e incentivos em programas de motivação pessoal e de equipe;
- Coaching: atividade de orientação e retorno individual realizado pelos supervisores sobre melhoria de desempenho, objetivos e metas, correções de comportamento, atitude, postura, maneira de falar etc. O termo coaching tem o significado de orientação pessoal no estilo um-para-um; e
- Comunicação visando a melhoria de desempenho e qualidade do atendimento, tanto individual, como da Central como um todo.

10. ÍNDICES E CONCEITOS TÉCNICOS

10.1. TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

- a) **Chamada Recebida – CR:** ligação telefônica que efetivamente teve acesso à Central de Relacionamento;
- b) **Chamada Atendida – CA:** ligação telefônica recebida por operador, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do cliente;
- c) **Chamada Abandonada – CAB:** ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento (em fila de espera), é desligada pelo cliente antes de falar com o operador;

- d) **Tempo Médio de Espera – TME:** Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera;
- e) **Tempo Médio de Atendimento – TMA:** razão entre o tempo total despendido para o atendimento, em segundos, e o total de chamadas atendidas;
- f) **Índice de Nível de Serviço – INS:** razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos e chamada recebida (CR), em termos percentuais (%);
- g) **Índice de Abandono – IAB:** razão entre o total de chamadas abandonadas (CAB) e o total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%);
- h) **Índice de Rotatividade de Pessoal – IRP:** razão entre o número de demissões e o número médio de colaboradores que compõem o quadro de pessoal da empresa Contratada, alocado para atendimento na Central de Relacionamento, em termos percentuais (%);
- i) **Índice de Satisfação dos Clientes – ISC:** será apurado, periodicamente, a critério do SEBRAE/PI, através da aplicação de pesquisa de satisfação, por intermédio de consulta aos usuários que contataram a Central de Relacionamento em um determinado período. Será obtido pela razão entre a média simples dos pontos informados pelos usuários e o máximo de pontos alcançáveis;
- j) **Índice Final de Qualidade dos Operadores - IFQO:** será obtido, mensalmente, a partir da média simples entre os índices apurados pela empresa Contratada e pelo SEBRAE/PI com o monitoramento, em separado, do serviço de teleatendimento receptivo e ativo, a partir da divisão da quantidade de atendimentos que obtiverem avaliação conforme (aprovado), em todos os fatores de avaliação constantes do quadro do item 9.6.1, pelo total de atendimentos monitorados no mês.

11. ACORDO DE NÍVEIS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A empresa Contratada obriga-se a manter, mensalmente, os níveis de prestação de serviços a seguir indicados:

- a) Nível de Serviço (INS) igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento);
- b) Índice de Abandono (IAB) igual ou inferior a 5% (cinco por cento);
- c) Índice de Rotatividade de Pessoal (IRP) igual ou inferior a 5% (cinco por cento);
- d) Manter o Índice de Satisfação do Cliente (ISC) igual ou superior a 80% (oitenta por cento);
e
- e) Manter o Índice de Qualidade dos Operadores (IFQO) igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento).

Caso a empresa Contratada não atinja os índices (INS, IAB, IRP, IRDM, ISC e IFQO) fixados nos itens anteriores descritos, o SEBRAE/PI aplicará multa nos percentuais descritos a seguir:

Indicador	Meta	Impacto		
		Baixo	Médio	Alto
INS	85%	82,1% a 84,9%	80,1 a 82%	abaixo de 80%
IAB	5%	5,1% a 7%	7,1% a 10%	acima de 10%
IRP	5%	5,1% a 7%	7,1% a 10%	acima de 10%
ISC	80%	77,1% a 79,9%	75,1 a 77%	abaixo de 75%
IFQO	85%	80,1% a 84,9%	75,1% a 80%	abaixo de 75%

- a) **Baixo Impacto:** incide multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;
- b) **Médio Impacto:** incide multa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito; e
- c) **Alto Impacto:** incide multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

As interrupções, provocadas por falhas ou degradação dos computadores e head-sets das Posições de Atendimento, sob a responsabilidade da empresa Contratada, devem ser eliminadas em prazo, máximo, de 60 (sessenta) minutos.

As interrupções, provocadas por falhas ou degradação do PABX/DAC e URA sob a responsabilidade da Contratada, devem ser eliminadas em prazo, máximo, de 4 (quatro) horas.

O descumprimento do prazo estabelecido acarretará na aplicação de multa no percentual de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês, por ocorrência.

As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da rede local, acesso Internet e sistemas do SEBRAE/PI é de responsabilidade do SEBRAE/PI.

Para os problemas causados pela empresa prestadora dos serviços de Telecomunicações, ocasionando a indisponibilidade do acesso ao 0800 pelos usuários do SEBRAE/PI, ficará, então, neste caso em específico, o SEBRAE/PI responsável pela solução do problema junto à citada empresa prestadora do serviço de Telecomunicações.

Fica estabelecido que a soma dos valores das multas previstas anteriormente, a serem aplicadas pelo SEBRAE/PI à Contratada fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 10% (dez por cento) da média das últimas 6 (seis) faturas.

12. PLANO DE AÇÃO

A empresa Contratada deverá apresentar e se comprometer a implementar um PLANO DE AÇÃO que contemple os seguintes itens:

- a) Plano Inicial: procedimentos a serem utilizados para a absorção de conhecimentos e dos serviços junto ao SEBRAE/PI, com programa de avaliação do desempenho, de forma a garantir a qualidade dos serviços.
- b) Plano de Sucessão Final: procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do Contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão.
- c) Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal: com critérios a serem validados pelo SEBRAE/PI no processo de seleção.

- d) Programa de Treinamento e Reciclagem: com, no mínimo, 4 (quatro) horas mensais de reciclagem para cada profissional. A reciclagem será obrigatória nos seguintes casos:
 - i. ação corretiva quando observado não conformidade na avaliação do IFQO;
 - ii. para disseminação de novas informações/atualização de *scripts*; e
 - iii. para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.
- e) Plano de Carreira e Promoções: baseado em critérios objetivos e que privilegie a competência e a avaliação do desempenho (IFQO).
- f) Remuneração dos Empregados: dentro dos padrões das associações de classe / sindicatos ou assemelhadas.
- g) Planos de Benefícios: tais como: Seguro de Vida, Vale Refeição, Vale Transporte aos seus empregados.
- h) Planos de Segurança: Plano de segurança e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho.
- i) Programa Permanente de Avaliação do Clima Organizacional: para avaliação permanente das condições de trabalho que afetam o clima organizacional, mediante pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos com a prestação dos serviços objeto da licitação. Os itens avaliados e os índices obtidos ficam sujeitos à apreciação do SEBRAE/PI. Após a aprovação, dar imediato feedback aos funcionários.

13. PRAZO DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, deverá se dar em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, tempo destinado ao desenvolvimento das etapas peculiares inerentes ao objeto contratual.

14. DAS OBRIGAÇÕES DO SEBRAE/PI

São obrigações do SEBRAE/PI:

- a) Compete ao SEBRAE/PI definir os procedimentos de atendimento e manter as informações necessárias à execução dos serviços, atualizadas e disponíveis para a Central de Relacionamento.
- b) É de responsabilidade do SEBRAE/PI os treinamentos relacionados aos produtos e serviços oferecidos aos clientes.
- c) O SEBRAE/PI elaborará em parceria com a empresa Contratada ou sob sua supervisão programa de reciclagem ou de treinamento de novos produtos, serviços ou sistemas.
- d) Compete ao SEBRAE/PI exercer gerenciamento e fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, acompanhando o desempenho das tarefas da equipe (operadores e supervisor) e atitudes comportamentais, ao cumprimento das escalas de serviço, às medidas de prevenção de acidentes, à capacitação dos profissionais, e outras que julgar necessário, sempre se posicionando com o supervisor ou monitor de qualidade da empresa Contratada.

- e) O SEBRAE/PI poderá solicitar à empresa Contratada, sem ônus para si, a substituição de qualquer colaborador que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom andamento dos serviços.
- f) 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.
- g) Proporcionar todas as facilidades para que a empresa Contratada possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato.
- h) Definir, acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais com vistas a propor ajuste no Plano de Ocupação das Posições de Atendimento e adequação dos serviços.
- i) Fixar e avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela empresa Contratada, através de reuniões com o Responsável da empresa Contratada.
- j) Manter atualizado os manuais e rotinas de serviços de atendimento ao cliente, nos aspectos inerentes aos procedimentos do SEBRAE/PI.
- k) Notificar a empresa Contratada, por escrito, sobre qualquer irregularidade referente à execução dos serviços, devendo esta se reportar no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, contados a partir do recebimento da referida notificação, sobre as medidas tomadas para a solução da irregularidade.
- l) Efetuar o pagamento na forma convencionada nas Cláusulas Contratuais, dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais.
- m) Permitir ao pessoal técnico da empresa Contratada acesso às instalações do SEBRAE/PI, para a execução de serviços, durante o horário de expediente ou fora dele, quando solicitado e justificado ao setor competente, respeitadas as disposições legais, regulamentos e normas que disciplinam a segurança e o sigilo.
- n) Promover a contratação e os pagamentos aos prestadores de serviços de telecomunicações correspondentes ao serviço 0800, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço 0800 e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos do SEBRAE/PI.
- o) Não permitir que os profissionais da empresa Contratada executem tarefas em desacordo com as estabelecidas no Contrato.
- p) Impedir que terceiros executem o objeto contratual.
- q) Não obstante a empresa Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o SEBRAE/PI reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, podendo para isso:
 - i. ordenar a imediata retirada do local, bem como, a substituição de empregado da empresa Contratada que estiver sem uniforme ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente; e

- ii. examinar as carteiras profissionais dos empregados colocados a seu serviço, para comprovar o registro da função profissional.
- r) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa Contratada.
- s) Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Contrato.
- t) Definir mecanismos de gerenciamento e controle das atividades desenvolvidas pela empresa Contratada, assim como avaliar a execução mensal das atividades em andamento, relativas aos serviços contratados.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

São obrigações gerais da empresa Contratada:

- a) 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.
- b) Caberá a empresa Contratada a realização de exames médicos anuais no quadro de colaboradores, principalmente os relativos à acuidade visual e a audiometria. A cópia dos resultados dos exames deve ser enviada ao SEBRAE/PI.
- c) É de responsabilidade da empresa Contratada realizar os pagamentos de seus colaboradores cujos salários sejam no mínimo os valores previstos neste Termo de Referência.
- d) Caberá a empresa Contratada fornecer mensalmente para cada colaborador Vales-Transporte em quantidade correspondente aos dias trabalhados para o percurso residência – Central de Relacionamento SEBRAE/PI – residência.
- e) Os colaboradores da empresa Contratada não terão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/PI, ficando a empresa Contratada responsável por todas e quaisquer obrigações fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciárias ou outras correlatas que houver.
- f) Caberá a empresa Contratada fornecer mensalmente relação individualizada de cada colaborador que prestar serviços, bem como documentação específica, individual, funcional, previdenciária, fiscal, trabalhista ou outras exigidas pelo SEBRAE/PI, ficando o pagamento da fatura final de cada mês condicionado à apresentação da referida documentação.
- g) A empresa Contratada poderá, a seu critério, dispensar ou substituir operadores e supervisor, comunicando o fato ao SEBRAE/PI, e informando-a de imediato o(s) nomes(s) do(s) dispensado(s) e seu(s) substitutos(s).
- h) A empresa Contratada só poderá substituir operadores e supervisor, utilizando-se de substitutos devidamente habilitados a prestarem serviços de atendimento, mesmo que o ocorrido seja decorrente de faltas, licenças médicas, greves ou quaisquer outras paralisações de responsabilidades da empresa Contratada ou de seus colaboradores.
- i) Caberá à empresa Contratada integralmente a responsabilidade civil e criminal 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.

- j) A empresa Contratada se responsabilizará integralmente pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta ao SEBRAE/PI, em decorrência dos serviços prestados pela empresa Contratada, mediante comunicação por escrito, assim como será obrigatório o ressarcimento ao SEBRAE/PI, de prejuízos causados por atendimento incorreto.
- k) Quaisquer ônus decorrentes de despesa ou indenizações por acidentes de trabalho, serão de exclusiva responsabilidade da empresa Contratada, assim como, no caso de ajuizamento de reclamações trabalhistas.
- l) Caberá a empresa Contratada o fornecimento de identificação funcional aos seus empregados, com padrão compatível com o adotado pelo SEBRAE/PI.
- m) A empresa Contratada deverá manter um Gerente, aceito pela administração, para representá-la na execução do Contrato.
- n) A empresa Contratada isenta, como isentado tem de quaisquer responsabilidades, o SEBRAE/PI, caso seu(s) operadores, supervisor(s), monitor(es) de qualidade venha(m) causar ou sofrer incidentes(s) e/ou acidente(s), responsabilidade que a empresa Contratada assume expressa e integralmente.
- o) Não transferir a terceiros, os compromissos avençados.
- p) Oficializar nominalmente o gerente administrativo do Contrato, que, aquém do responsável técnico, poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o Coordenador da Central de Relacionamento designado pelo SEBRAE/PI.
- q) Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pelo SEBRAE/PI nos locais dos serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pelo SEBRAE/PI.
- r) Fornecer vale transporte, vale alimentação e uniforme aos seus empregados, sem repasse dos custos para os mesmos, de acordo com a devida legislação. Se não houver legislação específica, deverá ser obedecido o previsto no Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho.
- s) 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.
- t) Promover reuniões mensais com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe.
- u) Manter salários e demais benefícios compatíveis com o oferecido no mercado de trabalho para as funções equivalentes.
- v) Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e

Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato.

- w) Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços com o Coordenador do SEBRAE/PI, através de seu gerente do contrato.
- x) Substituir, sempre que exigido pelo SEBRAE/PI e independentemente de justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou ao interesse do SEBRAE/PI.
- y) Manter durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital em compatibilidade com as obrigações assumidas.
- z) Providenciar todos os recursos de telecomunicações relativos à conexão da Central de Relacionamento da Contratada com ambiente Internet através de link local com velocidade mínima suficiente à boa qualidade do atendimento.
- aa) Disponibilizar na plataforma de comunicação interfaces E1 exclusivas à instalação dos links de comunicação do serviço 0800 (receptivo) e ativo.
- bb) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo:
 - i. pessoal envolvido na prestação dos serviços: recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho (IFQO); manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção de bom clima organizacional; reuniões de avaliação geral; escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças); entre outros.
 - ii. 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 no teleatendimento receptivo e retorno das solicitações e telemarketing ativo; gerenciamento do fluxo de informações na Central de Relacionamento; gerenciamento da qualidade do atendimento com elaboração, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados; entre outros; e
 - iii. controle dos recursos: organização e controle dos documentos e informações de uso dos Operadores e Supervisores (em pastas físicas e lógicas); cuidados na utilização de documentos e materiais disponibilizados pelo SEBRAE/PI, entre outros.
- cc) Gerenciar os serviços de Teleatendimento Receptivo, Retorno das Solicitações/Telemarketing Ativo, além de dar apoio e suporte ao atendimento que envolve a execução das seguintes atividades:
 - i. elaboração e impressão de relatórios; elaboração de planilhas; controle de fax, correspondência postal e caixa de sugestões; operações em internet, fax, scanner, computador e periféricos;
 - ii. gerenciamento de 100% das solicitações recebidas na Central por meio de telefonemas, fax, e-mail ou correspondência postal, entre outros, dando o tratamento adequado às mesmas: classificação, registro no sistema de teleatendimento e arquivamento eletrônico;
 - iii. encaminhamento às áreas adequadas, das ocorrências que não tiverem solução prevista nos documentos, informativos e base de informações ou cujos scripts

recomendem o repasse para solução.

- dd) Gerenciar os serviços de análise de tráfego e acompanhamento do dimensionamento da Central, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelas atividades:
- i. analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central de Relacionamento;
 - ii. analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da Central de Relacionamento; e
 - iii. realizar o acompanhamento e aderência do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionando melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.
- ee) Gerenciar os seguintes horários de prestação dos serviços, observando, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos respectivos serviços:
- i. Serviços de Teletendimento Receptivo e Retorno das Solicitações/Telemarketing Ativo conforme definido com o SEBRAE/PI, ou seja: de Segunda à Sexta-feira, exceto feriados, durante 12 horas por dia (de 08:00 h às 19:00 h).
- ff) Desenvolver e gerenciar os serviços contratados com as seguintes características especiais:
- i. Os serviços de Teletendimento Receptivo e Retorno das Solicitações/Telemarketing Ativo deverão ter um quadro inicial de Operadores e Supervisor suficiente para atender ao Plano de Ocupação de Posições de Atendimento Inicial;
 - ii. Prover intervalos a cada jornada de 6 (seis) horas aos e Operadores conforme Portaria MTE nº 09 de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing utilizadas para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral. Para tanto, a Contratada deverá disponibilizar na Central de Relacionamento uma sala de descanso laboral para seus profissionais, com no mínimo os seguintes móveis: geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno microondas, cadeiras e televisão;
 - iii. Os profissionais disponibilizados pela empresa Contratada para execução dos serviços deverão ter o perfil exigido neste Termo de Referência, ficando o SEBRAE/PI, a seu critério, com o direito de avaliá-los e aprová-los, o que, em caso negativo, obrigará a empresa Contratada a apresentar outro profissional;
 - iv. Para assegurar a qualidade dos serviços a empresa Contratada deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas nesta especificação;
 - v. Elaborar, apresentar ao SEBRAE/PI e comprometer-se a executar Plano de Ação que contemple os aspectos descritos neste Termo de Referência;
 - vi. Apresentar e se comprometer a implementar, quando necessário, rotina para situações de contingência nos casos de paralisação por causas de greve;
 - vii. Substituir, de imediato, a qualquer tempo, por solicitação do SEBRAE/PI, os empregados que não atenderem às exigências do Contrato, ou que não se comportarem adequadamente, a critério do SEBRAE/PI, na execução dos serviços de atendimento aos clientes;
 - viii. Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do Contrato, a menos que expressamente autorizado;
 - ix. Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com o SEBRAE/PI,

considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento; e

- x. Repassar para o SEBRAE/PI todas as informações e dados referentes aos serviços executados ao final do contrato.

16. DAS OBRIGAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE

- a) A empresa Contratada deve incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de pessoal para seu(s) funcionário(s) e/ou preposto(s).
- b) Qualquer informação ou material que o SEBRAE/PI coloque à disposição ou entregue à empresa Contratada para possibilitar a execução do serviço contratado, terá o caráter de confidencialidade e será tratada como tal pela empresa Contratada, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a empresa Contratada a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).
- c) A empresa 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-se a este o direito de verificar a total destruição dos mesmos.
- d) O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente contrato, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal.
- e) A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes do SEBRAE/PI, para qualquer uso por parte da empresa Contratada ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da empresa 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 empresa Contratada responderá perante o SEBRAE/PI pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando ao SEBRAE/PI de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir.
- f) A empresa Contratada não poderá ser responsabilizada quando divulgar, a terceiros, informações que tenham sido liberadas expressamente pelo SEBRAE/PI para tal fim, ou dadas a público ou a terceiros.

17. DIREITOS DO SEBRAE/PI

São direitos do SEBRAE/PI:

- a) Avaliar, mensalmente, a qualidade de prestação dos serviços nos aspectos de tempo médio de conversação, de espera, de permanência no sistema, de pausas e a exatidão das informações prestadas e outros aspectos que julgar importantes.
- b) Realizar, a qualquer tempo, pesquisa de opinião junto aos seus clientes, procurando avaliar a qualidade dos serviços prestados.
- c) Estabelecer, mensalmente, os padrões de desempenho operacional e de qualidade a serem alcançados pela empresa Contratada, revisando e adequando os acordos de níveis de serviços contratados quando se julgar necessários.

- d) Analisar o grau de qualidade na execução dos serviços da empresa Contratada, através da comparação dos indicadores de desempenho alcançados pelos profissionais da empresa Contratada com aqueles exigidos pelos Índices, Conceitos e Padrões de Qualidade de Atendimento definidos neste Termo de Referência.
- e) Definir calendário mensal de reuniões de avaliação conjuntas entre gerentes de Contrato pelo SEBRAE/PI e pela empresa Contratada.
- f) Definir relatórios e instrumentos de controle a serem apresentados pela empresa Contratada ao SEBRAE/PI, com o objetivo de possibilitar o gerenciamento dos serviços.
- g) Ocupar temporariamente Posições de Atendimento com seus próprios empregados, de acordo com suas necessidades e critérios, sem nenhum prejuízo à empresa Contratada.

18. PREÇO

Para efeito de definição do preço dos serviços, todos os custos de operação da Central de Relacionamento SEBRAE/PI, inclusive custos com Posição de supervisão e monitoria deverão ser transformados em:

a) - Posição de Atendimento - PA

Este edital prevê a contratação de 03 (três) posições de Atendimento, 01 (uma) posição de Monitoria e 01 (uma) Posição de Supervisão.

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL
1	Teleatendimento Receptivo e Retorno das Solicitações e Telemarketing Ativo	PA – Posição de Atendimento	3

Cada posição de atendimento (PA) é composta de 2 tele-atendentes.

O desembolso se dará mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, através de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pelo SEBRAE/PI, conforme os serviços de Teleatendimento Receptivo e Retorno das Solicitações e Telemarketing Ativo e serão pagos de acordo com o número total de Posições de Atendimento – PA's, as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios.

No valor unitário das Posições de Atendimento – PA's deverão estar incluídos todos os custos intrínsecos à prestação dos serviços de Teleatendimento Receptivo e Retorno das Solicitações e Telemarketing Ativo, tais como: gerência e apoio administrativo, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infra-estrutura física e lógica, material de consumo (tonner, papel, cartucho, etc.) e material de escritório, limpeza e administração.

Em caso de expansão do número de Posições de Atendimento, fica garantido à empresa contratada o pagamento das Posições de Atendimento acrescentadas na proporcionalidade do preço definido.

18.1 SERVIÇOS DE SMS – SHORT MESSENGER SERVICE

Apesar de que a empresa contratada deverá estar tecnologicamente preparada para a prestação do serviço de envio de mensagens de textos curtas com até 140 caracteres (para celular) incluindo

relatórios e gráficos mostrando indicadores que permitam o gerenciamento necessário, os custos relativos a esses serviços **NÃO** fazem parte deste Edital, devendo ser orçado oportunamente quando da necessidade de implantação do mesmo.

18.2 SERVIÇOS DE E-MAIL MARKETING

Apesar de que a empresa contratada deverá estar tecnologicamente preparada para a prestação do serviço de envio de mensagens através de e-mail marketing utilizando um sistema específico de envio e gerenciamento de correspondência eletrônica em ambiente on-line, incluindo relatórios e gráficos mostrando indicadores que permitam o gerenciamento necessário, os custos relativos a esses serviços **NÃO** fazem parte deste Edital, devendo ser orçado oportunamente quando da necessidade de implantação do mesmo.

19. HABILITAÇÃO

A licitante deverá obrigatoriamente apresentar na documentação de habilitação, sob pena de desclassificação:

Registro ou inscrição da empresa junto à entidade profissional competente relativo às atividades realizadas pela licitante.

Apresentação de Atestado de Capacidade Técnica fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem que a licitante tenha prestado ou esteja prestando, a contento, serviços de natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado.

OBS.: O SEBRAE/PI poderá visitar as instalações onde a licitante prestou ou esteja prestando estes serviços para verificar a veracidade das informações contidas nos Atestados de que trata este subitem.

Apresentação pela licitante da Declaração para Qualificação Técnica, conforme modelo a seguir, devidamente assinada pelo seu representante legal, conforme segue:

DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Declaramos, sob pena de desclassificação, que atendemos integralmente todos os requisitos técnicos obrigatórios e que:

1. Concordamos que a substituição de qualquer profissional da equipe da empresa deverá ser acordada previamente e aprovada pelo Coordenador da Central de Relacionamento do SEBRAE/PI. O novo profissional deverá obrigatoriamente comprovar a formação, experiência e qualificação técnica do profissional que estará substituindo, conforme perfis descritos no edital.
2. Declaramos que possuímos plano de treinamento e atualização permanente para os profissionais da equipe de serviços permanentes da empresa Contratada relacionadas com o objeto deste Contrato.

Sendo verdadeiro o conteúdo desta declaração, firmamos:

Nome da licitante: _____

CNPJ(MF): _____ Tel.: _____ Fax: _____

Endereço: _____

Nome do declarante: _____

Cargo: _____

Assinatura: _____ <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> Teresina/PI, de de 2013. </div>
--

20. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

A licitante deverá apresentar na proposta de preços, os preços dos serviços conforme definido nas planilhas (Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento e Planilha Orçamentária dos Serviços) apresentadas a seguir:

Para fins do solicitado na proposta de preço, as licitantes deverão considerar os para os recursos humanos que compõem o preço unitário da Posição de Atendimento (PA) valores mínimos de remuneração para o Operador de R\$ 765,00 (setecentos e sessenta e cinco reais), para o Monitor de Qualidade R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais) para o Supervisor de R\$ 1.240,00 (hum mil, duzentos e quarenta reais), sendo que qualquer valor abaixo dos mínimos estabelecidos implicará na desclassificação automática da proposta.

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DO PREÇO UNITÁRIO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO				
I – RECURSOS HUMANOS				
I.1 – Valor da Remuneração	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1 – Operador	Homem			
2 – Supervisor	Homem			
Total das Remunerações				
I.2 – Encargos Sociais			Percentual (%)	Valor Total (R\$)
Total dos Encargos Sociais				
I.3 – Insumos				Valor Total (R\$)
1 – Vale Alimentação para Operadores e Supervisor				
2 – Vale Transporte para Operadores e Supervisor				
3 – Seguro de vida em grupo				
4 – Uniforme para Operadores e Supervisor				
5 – Treinamentos				
Total dos Insumos				
RECURSOS HUMANOS (Valor Total: Remuneração + Encargos Sociais + Insumos)				
II – INFRAESTRUTURA		Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1 – Instalações físicas		1		
2 – Mobiliário e equipamentos individuais		1		
3 – Tecnologia e equipamentos (depreciação e manutenção)		1		
4 – Materiais administrativos		1		

5 – Implantação, customização e suporte	1		
INFRAESTRUTURA (Valor Total: "1" + "2" + "3" + "4")			
RECURSOS HUMANOS + INFRAESTRUTURA (Somatório dos Valores Totais)			
III – DEMAIS COMPONENTES		Percentual (%)	Valor Total (R\$)
1 – Despesas Administrativas/Operacionais			
2 – Lucro			
DEMAIS COMPONENTES (Valor Total: "1" + "2")			
IV – TRIBUTOS		Percentual (%)	Valor Total (R\$)
1 – ISS			
2 – COFINS			
3 – PIS			
4 – Contribuição Social			
5 – IRPJ			
6 – Outros			
TRIBUTOS (Valor Total: "1" + "2" + "3" + "4" + "5" + "6")			
V – PREÇO TOTAL (Somatório dos Valores Totais: Recursos Humanos + Infraestrutura + Demais Componentes + Tributos) (R\$)			
Quantidade Estimada Mensal de PA's:			3
VI – PREÇO UNITÁRIO DA PA = Preço Total dividido pelo Número de PA's (R\$)			
VII – VALOR TOTAL MENSAL (R\$)			
VIII – VALOR TOTAL ANUAL (R\$)			

PLANILHA ORÇAMENTÁRIA DOS SERVIÇOS					
Descrição dos Serviços	Unidade	Quantidade Mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)	Preço Total Anual (R\$)
Teletendimento Receptivo e Retorno das Solicitações/Telemarketing Ativo	PA – Posição de Atendimento	3			

Os preços deverão ser apresentados em Reais (R\$), contemplando todos os impostos, taxas e demais despesas necessárias à execução do objeto desta licitação.

Na hipótese de divergência entre os valores expressos em número e os valores por extenso, prevalecerão, para efeito de classificação, estes últimos.

Na hipótese de divergência entre o valor global e as totalizações dos valores unitários, prevalecerão estes últimos.

A oferta deve ser clara e precisa, limitada rigorosamente ao objeto da licitação, sem conter alternativas de preço ou quaisquer outras condições que induzam o julgamento a apresentar mais de um resultado.

Os preços cotados deverão ser referidos à data prevista para o recebimento das propostas, considerando-se a condição de pagamento à vista, não devendo, portanto, ser computado qualquer custo financeiro para o período de processamento das faturas.

21. PAGAMENTO

O SEBRAE/PI efetuará, mensalmente, o pagamento dos serviços objeto deste Termo de Referência, mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados e constantes do Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pelo SEBRAE/PI, nas condições e metodologia estipuladas no item "Preço".

22. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada, de acordo com as normas da ABNT, especificações e padrões do SEBRAE/PI e exigências contidas neste Termo de Referência, por funcionário do SEBRAE/PI, devidamente credenciado, que, na condição de representante do SEBRAE/PI, deverá atestar os documentos de despesa, quando comprovada a fiel e correta prestação dos serviços.

A empresa Contratada deverá manter preposto, aceito pelo SEBRAE/PI, durante o período de vigência do Contrato, para representá-lo administrativamente, sempre que for necessário.

O acompanhamento e fiscalização, por parte do SEBRAE/PI, não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa Contratada quanto à perfeita execução do objeto da contratação e à observância de todos os preceitos de boa técnica e legais, inclusive perante terceiros.

O SEBRAE/PI se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços prestados, se em desacordo com as especificações fornecidas.

23. PRAZOS

O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir do recebimento da assinatura do Contrato pelo licitante vencedor, prorrogáveis por igual período até o limite de 60 meses, nos termos do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

24. ORÇAMENTO ESTIMADO

O custo máximo mensal estimado para o primeiro ano do Contrato a ser firmado entre as partes é de R\$ 6.453,00 por posição de atendimento perfazendo o valor máximo mensal de R\$ 19.359,00 (dezenove mil, trezentos e cinquenta e nove reais) perfazendo o custo máximo anual de R\$ 232.308,00 (duzentos e trinta e dois mil trezentos e oito reais) no primeiro ano.

MARIA LUZINETE FONTENELE
GESTORA DO CALL CENTER

FRANCISCO DAS CHAGAS HOLANDA
GERENTE DA UNIDADE DE ATENDIMENTO
INDIVIDUAL E MERCADO - UAIM

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 29/2013 - SEBRAE/PI
PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2013-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO CALL CENTER NO SEBRAE/PI.

Por este bastante instrumento particular, o **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, inscrito no CNPJ/MF sob nº 06.665.129/0001-03, neste ato representado por seus Diretores Superintendente e Técnico, respectivamente, **MÁRIO JOSÉ LACERDA DE MELO**, brasileiro, casado, Advogado, residente e domiciliado na cidade de Teresina, Capital do Estado do Piauí, na Avenida Marechal Castelo Branco, 360, Apartamento 1602, Ed. Renoir, Bairro Ilhotas, CEP 64001-810, portador da Cédula de Identidade nº 3.728.608 expedida pela SSP/PE e inscrito no CPF/MF sob nº 666.542.704-87, e **DELANO RODRIGUES ROCHA**, brasileiro, casado, portador de cédula de Identidade nº 1.597.225 emitida pela SSP/PI e inscrito no CPF/MF sob o nº 828.714.263-68, residente e domiciliado na cidade de Teresina, capital do Estado do Piauí, na Rua Angélica, 555, Apto. 902, Jóquei Clube., doravante denominado **CONTRATANTE** e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, com sede na cidade de XXXXXX/XX, na Rua XXXXXXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXX, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XXXXXXXXXXX, neste ato representado pelo seu Presidente, **XXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, XXXXXX, XXXXXXX, residente e domiciliado na cidade de XXXXX/XX, na Rua XXXXXX, XXX, XXXXX, inscrita no CPF/MF sob o nº XXXXXXX e portador da Cédula de Identidade nº XXXXXX, expedida pela SSP/XX, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem de comum acordo e com fundamento nas normas estabelecidas no REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DO SISTEMA SEBRAE, aprovado pela resolução CDN nº 213/2011 que altera e consolida o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, em sua versão atualizada em 18 de maio de 2011, celebrar o presente contrato, mediante as disposições contidas nas cláusulas e condições a seguir:

DO FUNDAMENTO LEGAL

A presente contratação decorre do processo nº 29/2013 – Pregão Presencial nº 11/2013 – 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 contratação de empresa especializada para prestação de serviços de operação e gestão da Central de Relacionamento - Contact Center do SEBRAE/PI, na cidade de Teresina/PI, incluindo os serviços de teleatendimento receptivo e ativo com 03 (três) pontos de atendimento (PA's), na forma humana e eletrônica, aos clientes e ao público em geral do SEBRAE/PI, dotada das instalações físicas e ambientais, mobiliário, recursos para operação (logística e materiais administrativos) e recursos humanos, conforme características, condições e especificações técnicas constantes no anexo I – Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

I - São direitos do CONTRATANTE:

- h) Avaliar, mensalmente, a qualidade de prestação dos serviços nos aspectos de tempo médio de conversação, de espera, de permanência no sistema, de pausas e a exatidão das informações prestadas e outros aspectos que julgar importantes.

- i) Realizar, a qualquer tempo, pesquisa de opinião junto aos seus clientes, procurando avaliar a qualidade dos serviços prestados.
- j) Estabelecer, mensalmente, os padrões de desempenho operacional e de qualidade a serem alcançados pela empresa contratada, revisando e adequando os acordos de níveis de serviços contratados quando se julgar necessários.
- k) Analisar o grau de qualidade na execução dos serviços da empresa Contratada, através da comparação dos indicadores de desempenho alcançados pelos profissionais da empresa Contratada com aqueles exigidos pelos Índices, Conceitos e Padrões de Qualidade de Atendimento definidos neste Termo de Referência.
- l) Definir calendário mensal de reuniões de avaliação conjuntas entre gerentes de Contrato pelo SEBRAE/PI e pela empresa Contratada.
- m) Definir relatórios e instrumentos de controle a serem apresentados pela empresa Contratada ao SEBRAE/PI, com o objetivo de possibilitar o gerenciamento dos serviços.
- n) Ocupar temporariamente Posições de Atendimento com seus próprios empregados, de acordo com suas necessidades e critérios, sem nenhum prejuízo à empresa Contratada.

II – São Obrigações da CONTRATADA:

- gg) Cumprir, rigorosamente, as condições do Termo de Referência e cumprir fielmente os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pelo SEBRAE/PI.
- hh) Realizar exames médicos anuais no quadro de colaboradores, principalmente os relativos à acuidade visual e a audiometria, a cópia dos resultados dos exames deve ser enviada ao SEBRAE/PI.
- ii) Realizar os pagamentos de seus colaboradores cujos salários sejam no mínimo os valores previstos no Termo de Referência.
- jj) Fornecer mensalmente para cada colaborador Vales-Transporte em quantidade correspondente aos dias trabalhados para o percurso residência – Central de Relacionamento SEBRAE/PI – residência.
- kk) Os colaboradores da empresa Contratada não terão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/PI, ficando a empresa Contratada responsável por todas e quaisquer obrigações fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciárias ou outras correlatas que houver.
- ll) Fornecer mensalmente relação individualizada de cada colaborador que prestar serviço, bem como documentação específica, individual, funcional, previdenciária, fiscal, trabalhista ou outras exigidas pelo SEBRAE/PI, ficando o pagamento da fatura final de cada mês condicionado à apresentação da referida documentação.
- mm) A empresa contratada poderá, a seu critério, dispensar ou substituir operadores e supervisor, comunicando o fato ao SEBRAE/PI, e informando-a de imediato o(s) nomes(s) do(s) dispensado(s) e seu(s) substitutos(s).
- nn) A empresa Contratada só poderá substituir operadores e supervisor, utilizando-se de

substitutos devidamente habilitados a prestarem serviços de atendimento, mesmo que o ocorrido seja decorrente de faltas, licenças médicas, greves ou quaisquer outras paralisações de responsabilidades da empresa Contratada ou de seus colaboradores.

- oo) Caberá à empresa Contratada integralmente a responsabilidade civil e criminal 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.
- pp) Responsabilizar-se integralmente pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta ao SEBRAE/PI, em decorrência dos serviços prestados pela empresa Contratada, mediante comunicação por escrito, assim como será obrigatório o ressarcimento ao SEBRAE/PI, de prejuízos causados por atendimento incorreto.
- qq) Quaisquer ônus decorrentes de despesa ou indenizações por acidentes de trabalho, serão de exclusiva responsabilidade da empresa Contratada, assim como, no caso de ajuizamento de reclamações trabalhistas.
- rr) Fornecer a identificação funcional aos seus empregados, com padrão compatível com o adotado pelo SEBRAE/PI.
- ss) Manter um Gerente, aceito pela administração, para representá-la na execução do Contrato.
- tt) A empresa Contratada isenta, como isentado tem de quaisquer responsabilidades, o SEBRAE/PI, caso seu(s) operadores, supervisor(s), monitor(es) de qualidade venha(m) causar ou sofrer incidentes(s) e/ou acidente(s), responsabilidade que a empresa Contratada assume expressa e integralmente.
- uu) Não transferir a terceiros, os compromissos avençados.
- vv) Oficializar nominalmente o gerente administrativo do Contrato, que, aquém do responsável técnico, poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o Coordenador da Central de Relacionamento designado pelo SEBRAE/PI.
- ww) Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pelo SEBRAE/PI nos locais dos serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pelo SEBRAE/PI.
- xx) Fornecer vale transporte, vale alimentação e uniforme aos seus empregados, sem repasse dos custos para os mesmos, de acordo com a devida legislação. Se não houver legislação específica, deverá ser obedecido o previsto no Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho.
- yy) 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.
- zz) Promover reuniões mensais com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe.

- aaa) Manter salários e demais benefícios compatíveis com o oferecido no mercado de trabalho para as funções equivalentes.
- bbb) Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato.
- ccc) Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços com o Coordenador do SEBRAE/PI, através de seu gerente do contrato.
- ddd) Substituir, sempre que exigido pelo SEBRAE/PI e independentemente de justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou ao interesse do SEBRAE/PI.
- eee) Manter durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital em compatibilidade com as obrigações assumidas.
- fff) Providenciar todos os recursos de telecomunicações relativos à conexão da Central de Relacionamento da Contratada com ambiente Internet através de link local com velocidade mínima suficiente à boa qualidade do atendimento.
- ggg) Disponibilizar na plataforma de comunicação interfaces E1 exclusivas à instalação dos links de comunicação do serviço 0800 (receptivo) e ativo.
- hhh) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo:
 - i. pessoal envolvido na prestação dos serviços: recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho (IFQO); manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção de bom clima organizacional; reuniões de avaliação geral; escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças); entre outros.
 - ii. 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 no teleatendimento receptivo e retorno das solicitações e telemarketing ativo; gerenciamento do fluxo de informações na Central de Relacionamento; gerenciamento da qualidade do atendimento com elaboração, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados; entre outros; e
 - iii. controle dos recursos: organização e controle dos documentos e informações de uso dos Operadores e Supervisores (em pastas físicas e lógicas); cuidados na utilização de documentos e materiais disponibilizados pelo SEBRAE/PI, entre outros.
- iii) Gerenciar os serviços de Teleatendimento Receptivo, Retorno das Solicitações/Telemarketing Ativo, além de dar apoio e suporte ao atendimento que envolve a execução das seguintes atividades:
 - i. elaboração e impressão de relatórios; elaboração de planilhas; controle de fax, correspondência postal e caixa de sugestões; operações em internet, fax, scanner, computador e periféricos;
 - ii. gerenciamento de 100% das solicitações recebidas na Central por meio de

- telefonemas, fax, e-mail ou correspondência postal, entre outros, dando o tratamento adequado às mesmas: classificação, registro no sistema de teleatendimento e arquivamento eletrônico;
- iii. encaminhamento às áreas adequadas, das ocorrências que não tiverem solução prevista nos documentos, informativos e base de informações ou cujos scripts recomendem o repasse para solução.
- jjj) Gerenciar os serviços de análise de tráfego e acompanhamento do dimensionamento da Central, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelas atividades:
- i. analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central de Relacionamento;
 - ii. analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da Central de Relacionamento; e
 - iii. realizar o acompanhamento e aderência do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionando melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.
- kkk) Gerenciar os seguintes horários de prestação dos serviços, observando, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos respectivos serviços:
- i. Serviços de Teleatendimento Receptivo e Retorno das Solicitações/Telemarketing Ativo conforme definido com o SEBRAE/PI, ou seja: de Segunda à Sexta-feira, exceto feriados, durante 12 horas por dia (de 08:00 h às 20:00 h).
- lll) Desenvolver e gerenciar os serviços contratados com as seguintes características especiais:
- i. Os serviços de Teleatendimento Receptivo e Retorno das Solicitações/Telemarketing Ativo deverão ter um quadro inicial de Operadores e Supervisor suficiente para atender ao Plano de Ocupação de Posições de Atendimento Inicial;
 - ii. Prover intervalos a cada jornada de 6 (seis) horas aos Supervisores e Operadores conforme Portaria MTE nº 09 de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing utilizadas para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral. Para tanto, a Contratada deverá disponibilizar na Central de Relacionamento uma sala de descanso laboral para seus profissionais, com no mínimo os seguintes móveis: geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno microondas, cadeiras e televisão;
 - iii. Os profissionais disponibilizados pela empresa Contratada para execução dos serviços deverão ter o perfil exigido no Termo de Referência, ficando o SEBRAE/PI, a seu critério, com o direito de avaliá-los e aprová-los, o que, em caso negativo, obrigará a empresa Contratada a apresentar outro profissional;
 - iv. Para assegurar a qualidade dos serviços a empresa Contratada deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas nesta especificação;
 - v. Elaborar, apresentar ao SEBRAE/PI e comprometer-se a executar Plano de Ação que contemple os aspectos descritos neste Termo de Referência;
 - vi. Apresentar e se comprometer a implementar, quando necessário, rotina para situações de contingência nos casos de paralisação por causas de greve;
 - vii. Substituir, de imediato, a qualquer tempo, por solicitação do SEBRAE/PI, os empregados que não atenderem às exigências do Contrato, ou que não se

- comportarem adequadamente, a critério do SEBRAE/PI, na execução dos serviços de atendimento aos clientes;
- viii. Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do Contrato, a menos que expressamente autorizado;
 - ix. Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com o SEBRAE/PI, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento; e
 - x. Repassar para o SEBRAE/PI todas as informações e dados referentes aos serviços executados ao final do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O valor mensal dos serviços prestados pela **CONTRATADA** é de R\$ xxxxxxxx (xxxxxxx), e será pago pelo **CONTRATANTE** até o décimo dia 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**.

CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução do presente Contrato correrão por conta de dotações orçamentárias anuais previstas nos Programas do **SEBRAE/PI**.

CLÁUSULA QUINTA – 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 SEXTA – DA FISCALIZAÇÃO

Na vigência do presente Contrato, o seu gerenciamento, acompanhamento informações e contatos a ele referentes, serão feitos através do gerente da **UAIM** - Unidade de Atendimento Individual e Mercado do SEBRAE/PI, Sr. Francisco das Chagas Holanda.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente contrato será de 12(doze) meses, iniciando-se em xx de xxxx de xxxx e terminando em xx de xxxx, podendo ser prorrogado por igual período ou fração, até o limite de 60(sessenta) meses, por interesse das partes, mediante Termo Aditivo.

CLÁUSULA OITAVA – DOS MEIOS DE EXECUÇÃO

O **CONTRATANTE** disponibilizará todos os meios materiais necessários à execução dos trabalhos objeto do presente Contrato, inclusive o pagamento das ligações locais e interurbanas decorrentes das demandas feitas pelo **SEBRAE/PI**.

CLÁUSULA NONA – DA AUTONOMIA TÉCNICA

O **CONTRATADO**, observadas as diretrizes e os padrões de qualidade do **CONTRATANTE**, terá inteira autonomia técnica na condução dos serviços, respondendo pela execução dos mesmos.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

Fica vedada à **CONTRATADA** a subcontratação dos serviços ora pactuados, sem a prévia anuência do **SEBRAE/PI**, sob qualquer alegação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA MODIFICAÇÃO, RESCISÃO E EXTINÇÃO.

Este contrato poderá ser modificado mediante Termo Aditivo, ser rescindido pelo inadimplemento de suas Cláusulas ou normas legais ou administrativas que o torne material ou formalmente inexigível e, ainda, por mútuo consentimento das partes, desde que tenha notificado, por escrito, a outra com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA MULTA CONTRATUAL

A parte que der causa ao inadimplemento de uma das Cláusulas deste Contrato estará obrigada a pagar a outra parte multa referente a 2% (dois por cento) do valor total da Cláusula Terceira do presente Instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - 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 produzam os seus reais e jurídicos efeitos.

Teresina, xx de xxxxx de 2013.

PELO SEBRAE/PI:

MÁRIO JOSÉ LACERDA DE MELO
Diretor Superintendente

DELANO RODRIGUES ROCHA
Diretor Técnico

PELA CONTRATADA:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX

TESTEMUNHAS:

CPF/MF:

CPF/MF:

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 29/2013 - SEBRAE/PI
PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2013-SEBRAE/PI
ANEXO – III – TERMO DE DECLARAÇÃO**

AO PRESIDENTE DA CPL DO SEBRAE/PI
SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO PIAUÍ

A Empresa _____ com sede na cidade de _____, na (rua, avenida etc) _____, n.º _____, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º _____, Conta Corrente: _____ Ag.: _____ Banco: _____, neste ato representada por _____, abaixo assinado, interessada na prestação do objeto da presente **PREGÃO PROPÕE** ao **SEBRAE/PI – SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO PIAUÍ** a prestação do objeto deste Ato Convocatório, o cumprimento de todo o Edital. DECLARAMOS, sob as penas da lei, que:

- I) Recebemos todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- II) Examinamos cuidadosamente o Edital de Licitação e seus ANEXOS, estamos cientes e aceitamos todas as suas condições e a elas desde já nos submetemos;
- III) Inexiste participação de ex-dirigente ou ex-empregado de quaisquer das entidades ao mesmo 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.
- IV) Inexiste superveniência de fato impeditivo à sua habilitação nesta licitação.
- V) Manteremos durante a execução do contrato todas as condições de habilitação do certame especialmente quanto a Regularidade Fiscal.
- VI) Anexaremos, em cada fatura a ser cobrada, em caso de contratação certidões negativas de Débito do FGTS e INSS, bem como quaisquer outras certidões de REGULARIDADE FISCAL, que o SEBRAE/PI venha a solicitar.

Teresina, ____ de _____ de 2013

Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante
e Nome legível
Carimbo da Empresa

Observações:

- 1) Emitir em papel que identifique a **licitante**; e
- 2) Deverá ser anexado ao envelope de " PROPOSTA DE PREÇOS"



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 29/2013 - SEBRAE/PI
PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2013-SEBRAE/PI
ANEXO – IV RECIBO DE LICITAÇÃO**

Visando comunicação futura entre o SEBRAE/PI – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas 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 fax no número (86) 3216-1349;
- 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.

DADOS DA EMPRESA	
EMPRESA:	
CNPJ N.º	
ENDEREÇO:	
CIDADE	UF:
TELEFONE	FAX
CANAIS DE COMUNICAÇÃO SOBRE O PREGÃO Nº 11/2013-SEBRAE/PI	
NOME DO CONTATO:	
E-MAIL:	
TELEFONE/RAMAL	
Declaro ter recebido cópia integral do Edital e anexo do PREGÃO Nº 11/2013 – SEBRAE/PI	
NOME/ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO DO EDITAL	
OBS: ASSINATURA EXIGÍVEL APENAS QUANDO DA ENTREGA VIA FAX OU EM MÍDIA IMPRESSA.	

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 29/2013 - SEBRAE/PI
PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2013-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 LICITATÓRIO Nº 29/2013 - SEBRAE/PI
PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2013-SEBRAE/PI
ANEXO VI – 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 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 2013

NOME
ASSINATURA