

# PREGÃO ELETRÔNICO

## N.º 005/2023

**Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de CONTACT CENTER para atendimento ao público do SEBRAE/DF, envolvendo planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação do Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução de omnicanalidade.**

## ATENÇÃO LICITANTES: DICAS IMPORTANTES

Leia e releia o **Edital 005.2023**.

É importantíssimo que para participar de uma licitação você se certifique de tudo que está contido no Edital. Desde a data de abertura e do julgamento, passando pelo objeto da licitação, a documentação solicitada para habilitação, até os prazos e formas para questionamentos, recursos e outros aspectos. Ao obter o Edital, o primeiro passo será **preparar a documentação**, alguns documentos levam dias para serem processados e/ou liberados. Formule sua proposta com cuidado. **Faça sua proposta utilizando o modelo constante do Edital**, analisando corretamente o que foi solicitado. É fundamental ter atenção a todos os itens do Edital. Fique atento aos procedimentos necessários para credenciamento e utilização do sistema **Licitações - e do Banco do Brasil**, no endereço: <https://www.licitacoes-e.com.br>. Se não estiver seguro sobre qualquer item do Edital, recomenda-se que peça orientação ao seu contador ou a algum profissional de sua empresa que revise a proposta e documentação antes de participar da licitação. É imprescindível o cumprimento dos prazos da Licitação. A documentação de habilitação deverá ser encaminhada assim que se encerra a fase de lances.

Atenciosamente,

**Gerente de Administração e Finanças.**

## 1 – DA CONVOCAÇÃO

**1.1. O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL - SEBRAE/DF**, por meio de seu Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio, nomeados pela sua Diretoria Executiva, de acordo com o **Regulamento de Licitações e de Contratos do SISTEMA SEBRAE**, aprovado pela Resolução **CDN n.º 391/2021 de 01 de dezembro de 2021**, torna público para conhecimento dos interessados, que irá realizar Licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023** do tipo **MENOR PREÇO**, regida por este Edital, Apêndice e seus Anexos, em sessão pública, por meio da Internet, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o sistema eletrônico “**Licitações-e**” constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A., no endereço [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

### **N.º DA LICITAÇÃO SISTEMA “LICITAÇÕES-E” do Banco do Brasil: 1004213**

**1.2.** No procedimento, será utilizado o sistema eletrônico do Banco do Brasil, conforme Acordo de Cooperação Técnica.

**1.3.** Observações importantes:

**1.3.1. Início do acolhimento das propostas:**

Data: 19/06/2023 às 9h.

**1.3.2. Limite do acolhimento das propostas:**

Data: 29/06/2023 às 08h.

**1.3.3. Abertura das propostas:**

Data: 29/06/2023 às 9h.

**1.3.4. Data do pregão (sessão pública) e horário da disputa de preços:**

Data: 29/06/2023 às 10h.

**1.3.5. Formalização de consultas:** Até o terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, dia **26 de junho de 2023**, informando o n.º da licitação, somente no endereço eletrônico <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>.

**1.3.6. Telefone de contato:** (61) 3362-1723.

**1.3.7. Horário de Funcionamento do SEBRAE/DF:** segunda-feira à sexta-feira das 09h às 17h.

#### **1.4. ORIENTAÇÕES PARA ENVIO DE DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**1.4.1.** Os documentos necessários à habilitação deverão ser encaminhados via e-mail pela pessoa jurídica ou instituição **arrematante** dos lances **em até 24 (vinte e quatro) horas após o encerramento da etapa de lances do pregão, sob pena de desclassificação caso não atenda este prazo**. Os documentos serão analisados pelo **SEBRAE/DF**, e caso estejam de acordo com as previsões do Edital, a pessoa jurídica ou instituição arrematante **será declarada vencedora**.

**1.4.2.** Todavia, se a pessoa jurídica ou instituição **arrematante** dos lances não cumprir o prazo de até **24 (vinte e quatro) horas** para o envio dos documentos de habilitação por e-mail, esta será **desclassificada**, passando a ser **arrematante** a pessoa jurídica ou instituição subsequente na ordem de classificação apresentada no **sistema eletrônico Licitações-e do Banco do Brasil**.

**1.4.3.** A pessoa jurídica ou instituição subsequente na ordem de classificação que passe a constar como **arrematante** no sistema eletrônico Licitações-e do Banco do Brasil, também deve atender ao prazo de **até 24 (vinte e quatro) horas** para o envio dos documentos de habilitação, sendo que o descumprimento do prazo ensejará sua **desclassificação do certame**.

**1.4.4.** O prazo de até **24 (vinte e quatro) horas** para a pessoa jurídica ou instituição subsequente enviar documentos será contado a partir do momento que esta constar como **arrematante** no sistema eletrônico Licitações-e do Banco do Brasil.

1.4.5. Após a **declaração de vencedor** no sistema eletrônico Licitações-e do Banco do Brasil e/ou no Canal do Fornecedor no endereço eletrônico: <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>, os documentos deverão ser remetidos via postagem ou entregues na sede do **SEBRAE/DF** em até **03 (três) dias úteis**. Caso, após a análise da documentação pelo Pregoeiro(a) e a sua Equipe de Apoio verifique-se a necessidade da autenticação de algum documento, esta poderá ser solicitada ao vencedor do certame que deverá entregá-la em até **03 (três) dias úteis**, a contar da data da solicitação. Os documentos deverão ser entregues de acordo com os **itens 10.2 e 10.3** deste Edital.

1.4.6. O endereço da Sede do **SEBRAE/DF** é o seguinte: **SIA TRECHO 03, LOTE 1580, GUARÁ – BRASÍLIA – DF – CEP: 71.200-030.**

1.4.7. É de total responsabilidade das pessoas jurídicas ou instituições o acompanhamento do andamento do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2023** **somente** pelo endereço eletrônico <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>.

1.4.8. O **SEBRAE/DF** **não utiliza o SICAF em substituição à apresentação de documentos de habilitação**, bem como o Pregoeiro(a) e a Equipe de Apoio, não autenticam documentos.

1.5. Para todas as referências de tempo contidas neste Edital, será observado o horário de Brasília.

## 2 – DO OBJETO

2.1. Constitui objeto do presente instrumento a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de **CONTACT CENTER** para atendimento ao público do **SEBRAE/DF**, envolvendo planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação do Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução de omnicanalidade, conforme descrição e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

## 3 – FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

3.1. Observado o prazo legal, a licitante poderá formular pedidos de esclarecimentos **somente** pelo endereço eletrônico <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf> com acesso identificado, informando a

razão social/denominação e **CNPJ** da pessoa jurídica ou instituição e e-mail de contato, **até o terceiro dia útil** que anteceder à data fixada para a abertura da sessão pública, dia **26 de junho de 2023**. Os esclarecimentos prestados as licitantes estarão disponíveis no endereço eletrônico: <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>.

**3.2.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos, bem como quaisquer alterações ao Edital e demais atos, incluindo adiamento da data limite para recebimento das propostas, serão divulgadas por meio de **notas informativas** ou **diretamente ao licitante que formalizou a consulta**, conforme análise do Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio, **somente** no endereço eletrônico: <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>.

**3.3.** A licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da sessão, atentando, também, para a data e horário para o início da disputa de preços, conforme disposto no preâmbulo deste Edital. É recomendável o licitante efetuar login no Canal do Fornecedor Sebrae <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf> para que receba as atualizações realizadas do processo licitatório.

#### 4 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**4.1.** Poderão participar deste procedimento licitatório as pessoas jurídicas ou instituições legalmente constituídas no país, **cujo ramo de atividade seja pertinente ao objeto da licitação**, observadas as condições exigidas neste Edital, Apêndice e seus Anexos.

**4.2.** A participação neste **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023** implica a aceitação, plena e irrevogável, das normas constantes do presente Edital, Apêndice e dos seus Anexos.

**4.3.** Não poderão participar do presente **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023** e nem ser **CONTRATADA**, pessoas jurídicas ou instituições que estejam enquadradas nos seguintes casos:

**4.3.1.** Tenha sido declarada inidônea ou tenha sofrido penalização de impedimento de licitar pelo **SISTEMA SEBRAE**, cuja penalidade estiver em vigor.

- 4.3.2. Que se encontrem sob falência decretada, concurso de credores, dissolução ou liquidação.
- 4.3.3. Pessoas Jurídicas ou instituições estrangeiras que não estejam autorizadas a funcionar no País.
- 4.3.4. Pessoas jurídicas ou instituições que não tenham em seu Contrato Social o objeto deste **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**.
- 4.3.5. Pessoas Jurídicas ou instituições submetidas ao regime de recuperação judicial. Excetuados os casos de aptidão econômica comprovados mediante certidão emitida pela instância judicial.
- 4.3.6. Pessoas jurídicas ou instituições que possuam no seu quadro societário membro com vínculo de parentesco (**cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau**) com qualquer integrante do quadro de Dirigentes/Empregados/Conselheiros do **SEBRAE/DF**.
- 4.3.7. Pessoas jurídicas ou instituições que tenham em seus quadros societários ou sejam constituídas por empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do **SEBRAE/DF**.
- 4.3.8. Pessoas jurídicas ou instituições que tenham assento nos Conselhos Deliberativo e Fiscal do **SEBRAE/DF**.
- 4.3.9. Pessoas jurídicas ou instituições que tenham como sócio ou titular ex-empregado do **SEBRAE/DF**, antes do decurso do prazo de **18 (dezoito) meses**, contados a partir da respectiva demissão ou desligamento, exceto se os referidos sócios ou titulares forem aposentados.
- 4.3.10. Pessoas jurídicas ou instituições que tenham como sócio ou titular ex-dirigente ou ex-membro dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do **SEBRAE/DF**, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de **60 (sessenta) dias**, contados a partir do respectivo desligamento.

4.4. É facultada o Pregoeiro(a) e a Equipe de Apoio, em **qualquer fase da licitação**, a **promoção de diligência** destinada a **esclarecer ou a completar a instrução do processo**, sendo vedada a inclusão posterior, pelos licitantes, de documentação ou informações que deveriam constar originalmente da proposta.

## 5 – DA PROPOSTA

5.1. A “**PROPOSTA**” será enviada por e-mail juntamente com os documentos de habilitação, somente pela pessoa jurídica ou instituição **arrematante da fase de lances**, e deverá atender aos requisitos abaixo:

5.1.1. Ser redigida em língua portuguesa com clareza, salvo quanto a expressões técnicas e ou de origem estrangeira, com a devida tradução, sem que comprometa as especificações do objeto deste **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**.

5.1.2. Apresentar o preço total, em moeda nacional, constando apenas duas casas decimais após a vírgula, **conforme modelo do ANEXO II**.

5.1.3. Ocorrendo discordância entre os preços unitários e totais, prevalecerá o valor total da proposta.

5.1.4. Os preços cotados deverão conter todas as despesas, tributos em geral, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, salários e quaisquer outros encargos necessários que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto, não cabendo a proponente qualquer reclamação posterior.

5.1.5. Discriminar, em algarismos e por extenso, o valor total cotado.

5.1.6. Ocorrendo discordância entre os valores numéricos e por extenso, prevalecerão os últimos (por extenso).

5.1.7. O valor a ser considerado para a disputa de preços (fase de lances) deve ser informado no endereço eletrônico Licitações-e do Banco do Brasil, até o dia e hora estabelecidos neste Edital **(observar as datas e horários do subitem 1.3). (Também observar item 7 e demais subitens quanto ao critério de julgamento e valor máximo da proposta).**

5.1.8. Ter indicação de que o prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa) dias**, contados da data marcada para o seu recebimento, ficando estabelecido que na omissão será considerado esse prazo.

5.1.9. Na Proposta deverão estar incluídos todos os custos intrínsecos à prestação dos serviços de atendimento, além do apoio administrativo, gerência, monitoria da qualidade, tráfego/dimensionamento, treinamento, relatórios, campanhas motivacionais, tecnologia, internet, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, material de consumo (tonner, papel, cartucho etc.) e material de escritório, limpeza e administração.

5.1.10. As planilhas de custos e formação de preços serão avaliadas em sua totalidade e deverão fazer parte da **PROPOSTA** apresentada.

5.1.11. A empresa deverá apresentar o **Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho** utilizado em sua planilha de custos e formação de preços.

5.1.12. Não serão admitidos cancelamentos, retificações de preços ou alterações nas condições estabelecidas, uma vez aberta a sessão do **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**.

5.1.13. A inclusão da proposta, em documento físico, **como anexo no sistema Licitações-e do Banco do Brasil, não é obrigatória.**

5.2. Da decisão de desclassificar a proposta de preços, antes do início do **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, caberá pedido de reconsideração somente o Pregoeiro(a) e a Equipe de Apoio, por meio do sistema eletrônico **Licitações-e Banco do Brasil** e <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>, no **prazo máximo de 30 (trinta) minutos** da informação da desclassificação.

5.3. A Equipe de Apoio, por meio do Pregoeiro(a), decidirá no mesmo ato, quanto ao pedido de reconsideração, inserindo a decisão no sistema eletrônico no mesmo prazo de que trata o **subitem 5.2**, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação.

5.4. Da decisão do Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio relativa ao pedido de desclassificação da proposta de preços **não caberá recurso**.

5.5. Quando recebida por e-mail a proposta do **licitante arrematante** da fase de lances, após o encerramento desta etapa, ela será analisada pelo Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio, e será **desclassificada** caso desobedeça às condições do presente Edital ou, se apresentar falhas que impossibilitem a sua compreensão.

5.6. O julgamento das propostas será com **base no menor preço** total do lote.

5.7. O **valor máximo do item** deverá estar de acordo com o Modelo de Proposta (**ANEXO II**), respeitando o registro do valor unitário máximo.

5.8. O valor máximo total da proposta deverá ser de **R\$ 1.919.975,28 (um milhão, novecentos e dezenove mil, novecentos e setenta e cinco reais e vinte e oito centavos)**.

## **6 – DOS DOCUMENTOS PARA A HABILITAÇÃO**

6.1. Para a habilitação nesta licitação, a pessoa jurídica ou instituição interessadas deverão apresentar ao Pregoeiro(a) e a Equipe de Apoio, **os documentos abaixo listados**. Estes documentos ficarão anexados ao processo, sendo vedada a sua retirada ou substituição. **Os documentos de habilitação deverão ser encaminhados obrigatoriamente pela pessoa jurídica ou instituição arrematante da etapa de lances, conforme os subitens 1.4 e 6.7.**

### **6.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

6.2.1. Registro comercial, no caso de empresa individual.

**6.2.2.** Ato constitutivo, **Contrato Social ou Estatuto**, em vigor, devidamente registrado. Em se tratando de sociedades empresariais, e no caso de Sociedades por Ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. Deverão ser anexadas todas as alterações Registradas **ou a última alteração consolidada**.

**6.2.3.** Inscrição no órgão competente, do **ato constitutivo**, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

**6.2.4.** Cópia do **Documento de Identidade** do(s) representante(s) legal(is) da pessoa jurídica ou instituição.

### **6.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA**

**6.3.1** **Certidão negativa de falência** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou instituição, com data de emissão e data de validade.

**6.3.1.1.** Na omissão da validade será considerado o prazo de **90 (noventa) dias** após a data de emissão. As exceções serão avaliadas quando anexada a legislação específica para o respectivo documento.

### **6.4. REGULARIDADE FISCAL**

**6.4.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (**CNPJ**), com situação **ATIVA**, no ano corrente.

**6.4.2.** Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuintes Municipal, Estadual/ Distrital** relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da **licitação**, com situação **ATIVA**, no ano corrente.

**6.4.3.** Prova de regularidade para com a **Receita Federal do Brasil e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional** (conjunta com CND/INSS), com validade na data de entrega da habilitação.

6.4.4. Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual/Distrital** do domicílio ou sede do licitante, na forma da lei, com validade na data de entrega da habilitação.

6.4.5. Prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal** do domicílio ou sede do licitante, na forma da lei, com validade na data de entrega da habilitação.

6.4.6. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (**CRF/FGTS**), com validade na data de entrega da habilitação.

6.4.7. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – **CNDT**

## 6.5. HABILITAÇÃO TÉCNICA

6.5.1. Apresentar no mínimo **1 (um) atestado de capacidade técnica**, (original ou cópia autenticada) emitido por pessoa jurídica ou instituição pública ou privada, compatível em características, quantidades e prazos, com o objeto da presente licitação: **Serviços de Contact Center**. O(s) Atestado(s) deverá(ão) conter: nome e o cargo do responsável que o(s) assinar; a indicação do cumprimento da obrigação de forma e qualidades satisfatórias e nos prazos exigidos.

6.5.2. O atestado tem como finalidade comprovar a execução dos serviços de Contact Center Ativo e Receptivo por meio de plataforma Omnichannel (telefone, chat, e-mail e WhatsApp de forma integrada).

6.5.3. Apresentar na implantação da operação, a descrição completa do seu ambiente tecnológico e físico que será disponibilizado e instalado para a execução dos serviços ora licitado, fornecendo manuais e catálogos oficiais do fabricante da Plataforma de Comunicação Omnichannel, indicando a topologia sugerida, descrevendo a arquitetura técnica da mesma, relacionando as todas as especificações descritas no "item de Especificações Técnicas dos Serviços", infraestrutura de hardware, demais softwares básicos de segurança e os itens relacionados a instalações prediais, área e localização, sistema de energia elétrica, geradores de energia ou nobreaks, mobiliário, rede física e lógica, instalações hidráulicas e sanitárias, sistema de refrigeração, projetos de layout,

acústica e demais detalhes permitindo que o **SEBRAE/DF** tenha condição de verificar o atendimento aos requisitos tecnológicos e físicos estabelecidos neste Termo de Referência.

**6.5.4.** O objeto da licitante constante no contrato social ou na última alteração contratual deverá estar de acordo ao objeto da licitação.

**6.5.5.** Deverá ser apresentado comprovante de inscrição municipal ou no caso de pessoa jurídica ou instituição do Distrito Federal o CF/DF.

**6.5.6.** A licitante deverá apresentar declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII, do Art. 7º, da Constituição Federal de 1988, conforme modelo constante do **ANEXO III** deste Edital.

**6.5.7.** Apresentar **Declaração de Enquadramento como ME/EPP**, conforme modelo do **ANEXO IV**.

**6.5.8.** Apresentar **Declaração de conhecimento das condições do certame**, conforme modelo do **ANEXO V**.

**6.5.9.** A licitante terá até **02 (dois) dias** uteis para apresentar a(s) documentação(ões), em virtude de Diligência feita pelo Pregoeiro(a) e a Equipe de Apoio.

## **6.6. CONDIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO DA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

**6.6.1.** A microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida nos subitens **6.2, 6.3, 6.4 e 6.5** acima, para efeito de habilitação.

**6.6.2.** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado à microempresa ou à empresa de pequeno porte o prazo de **05 (cinco) dias úteis** para sua regularização, a contar da data da notificação. O termo inicial corresponderá ao momento em que a

pessoa jurídica ou instituição licitante for **declarada vencedora do certame**, podendo ser prorrogado por igual período a critério do **SEBRAE/DF**.

**6.6.3.** A não apresentação da documentação, no prazo mencionado no **subitem 6.6.2**, implicará na decadência do direito à contratação, sendo facultado ao **SEBRAE/DF** convocar a pessoa jurídica ou instituição licitantes **remanescentes**, na sua ordem de classificação para assinatura do contrato.

**6.6.4.** A microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar a declaração do **ANEXO IV - Declaração de Enquadramento como ME/EPP**, junto com os documentos de habilitação.

## **6.7. REGRAS PARA ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO:**

**6.7.1.** As orientações quanto ao envio de documentos também devem ser verificadas no subitem **1.4** deste Edital.

**6.7.2.** Todos os documentos apresentados ficarão anexados ao processo, sendo vedada a sua retirada ou substituição.

**6.7.3.** Em nenhuma hipótese será permitida a apresentação de protocolos, guias de pagamentos, ou documentos similares em substituição aos documentos exigidos.

**6.7.4.** Em caso de dúvida quanto às informações contidas nos documentos comprobatórios da regularidade fiscal, o Pregoeiro(a), durante a sessão pública, poderá realizar **consulta online aos sites** dos órgãos responsáveis pela emissão deles.

**6.7.5.** Todos os documentos deverão ser emitidos em favor do domicílio ou sede da licitante. Quando a licitante tiver matriz e filial(is) será considerado o domicílio da matriz.

**6.7.6.** A não apresentação de qualquer documento relacionado nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidades estipuladas, implicará na automática **inabilitação da licitante**.

6.7.7. O SEBRAE/DF não utiliza o SICAF em substituição à apresentação de documentos de habilitação, bem como a Equipe de Apoio/Pregoeiro(a) não autenticam documentos.

## 7 – DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

7.1 O julgamento das propostas será objetivo, de acordo com o MENOR PREÇO (modelo – ANEXO II).

7.2 O objeto da licitação será adjudicado à licitante que, na ordem de classificação, oferecer o MENOR PREÇO.

7.3 Serão desconsideradas, para fins de julgamento, vantagens contidas na proposta, não previstas neste Edital.

7.4 O valor máximo da proposta para fins de julgamento é de R\$ 1.919.975,28 (um milhão, novecentos e noventa e nove mil, novecentos e setenta e cinco reais e vinte e oito centavos), conforme modelo de proposta comercial ANEXO II.

7.5. O valor máximo unitário e total informados devem ser respeitados. O SEBRAE/DF reserva-se o direito de não aceitar propostas com valores superiores ao máximo permitido ao final da fase competitiva.

7.6. O SEBRAE/DF poderá negociar com o arrematante melhores propostas.

## 8 – DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA ELETRÔNICO LICITAÇÕES-E

8.1. Para acesso ao sistema eletrônico Licitações-e, os interessados em participar do PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023, deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no país.

8.1.1. Os interessados em se credenciar no sistema eletrônico Licitações-e poderão obter maiores informações na Central de Atendimento do Banco do Brasil S.A., telefone: capitais e regiões metropolitanas (3003-0500) de demais localidades (0800 729 0500), ou na cartilha para

fornecedores, disponível na opção “**introdução às regras do jogo**” cujo acesso encontra-se indicado diretamente no site <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>.

**8.2.** As pessoas jurídicas, instituições ou firmas individuais deverão credenciar representantes para o recebimento da chave de identificação e senha pessoal junto às Agências do Banco do Brasil, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular propostas e lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema eletrônico **Licitações-e**.

**8.2.1.** No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o signatário nomear procurador, mediante apresentação de **cópia autenticada** do Estatuto ou Contrato Social em vigor, e, quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário.

**8.3.** Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da pessoa jurídica ou instituição licitante, deverá apresentar **cópia autenticada** do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

**8.4.** A chave de identificação e a senha terão validade de **01 (um) ano** e poderão ser utilizadas em qualquer **PREGÃO ELETRÔNICO**, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil S.A., devidamente justificado.

**8.5.** É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como, seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou, ao **SEBRAE/DF**, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**8.6.** O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico **Licitações-e** implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**.

**8.7.** A participação no **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico **Licitações-e**, observadas a data e horário limite estabelecidos no preâmbulo deste Edital.

**8.7.1.** É recomendável que os licitantes apresentem suas propostas com antecedência, não deixando para cadastrá-las no dia do certame. O sigilo das propostas é garantido pelo Banco do Brasil e apenas na data e horário previstos para a abertura, as propostas tornam-se publicamente conhecidas.

**8.8.** O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital. A licitante declarará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos neste Edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.

**8.9.** A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico **Licitações-e**, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou, ao **SEBRAE/DF**, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**8.10.** A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

**8.11.** A validade da proposta será de, no mínimo, **90 (noventa) dias**, contados a partir da data da sessão pública do **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**.

**8.12.** Caberá à licitante acompanhar as operações no Canal do Fornecedor Sebrae <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf> e, no sistema eletrônico **Licitações-e** durante a sessão pública do **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda

de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**8.13.** A licitante deverá comunicar imediatamente ao Banco do Brasil (Órgão provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviolabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

**8.14.** Caberá à licitante o acompanhamento de todo o **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, desde a publicação até o seu encerramento, verificando todas as alterações nele procedidas.

**8.15.** Não é de responsabilidade do **SEBRAE/DF** qualquer tipo de problema de ocorra durante o **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2023**, a ser realizado no site do Banco do Brasil (órgão provedor do sistema).

## 9 – DA ABERTURA

**9.1.** A partir do horário previsto no preâmbulo do Edital, a sessão pública na internet será aberta por comando do Pregoeiro(a).

**9.2. Até a abertura das propostas**, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**9.3.** O Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, **desclassificando** aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

**9.4.** A **desclassificação** de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

**9.5.** O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro(a), sendo que somente estas participarão da fase de lance.

9.6. Classificadas as propostas, o Pregoeiro(a) dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**.

9.7. Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema eletrônico para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado a licitante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

9.8. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.

9.9. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

9.10. Os lances ofertados serão no valor global do **LOTE**.

9.11. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, dos seus últimos lances registrados no sistema, do menor lance registrado, bem como da ordem de classificação. **O sistema não identificará os autores dos lances registrados.**

9.12. O tempo normal estipulado (indicado na área "**detalhes da disputa**") tem duração de **até 30 (trinta) minutos** para a disputa de lances, o sistema emitirá um aviso na tela e um letreiro intermitente alertará sobre o encerramento da disputa.

9.13. Inicia-se, após o tempo normal estipulado, um **tempo randômico (aleatório)** que será controlado pelo sistema eletrônico, o qual encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, que poderá variar de **1 segundo a até 30 minutos, aleatoriamente determinado**, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances. Durante esse período, o licitante ainda poderá encaminhar lances.

**9.14.** No caso de desconexão com o Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do certame, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção dos lances, retornando o Pregoeiro(a) quando possível sua atuação no **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, sem prejuízo dos atos realizados.

**9.15.** Quando a desconexão do Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação às licitantes participantes no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

**9.16.** Encerrada a **etapa de lances** da sessão pública, examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao atendimento da **Lei Complementar nº. 123/2006**, assegurando, como critério de desempate, preferência de contratação para as **Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP**, conforme procedimento descrito no “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), e nas condições a seguir:

**9.16.1.** Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP porte sejam iguais ou até **5% (cinco por cento)** superiores à proposta de menor preço.

**9.16.2.** Para efeito do disposto no subitem anterior, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

**9.16.2.1.** A Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP melhor classificada será convocada para apresentar nova proposta, a qual deverá ser feita no prazo máximo de **05 (cinco) minutos** após o **encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito**. Caso ofereça proposta inferior à mais bem classificada, passará à condição de primeira classificada do certame.

**9.16.2.2.** Não ocorrendo interesse da Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem anterior, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

**9.16.2.3.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem anterior, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta.

**9.17.** Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem **9.16.1** deste Edital, voltará à condição de primeira classificada, a empresa autora da proposta de menor preço originalmente apresentada.

**9.17.1.** Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro(a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

**9.18.** O disposto nos subitens **9.16.1** e **9.16.2** **somente** será aplicado **durante a etapa de lances** e **quando a proposta de menor preço não tiver sido apresentada** por Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP.

**9.19.** Após encerramento do rito, o Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em **primeiro lugar** quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação, observados os prazos para execução dos serviços, as especificações técnicas, os parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade, tributos e encargos, custos diretos e indiretos e as demais condições definidas neste Edital.

## 10 – DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

**10.1.** A habilitação das licitantes será verificada por meio dos documentos abrangidos pelo **Item 6 – DA HABILITAÇÃO**, para comprovar a regularidade de situação do autor da proposta.

**10.2.** Os documentos necessários à habilitação deverão ser encaminhados **somente** para o e-mail: [licitacao@df.sebrae.com.br](mailto:licitacao@df.sebrae.com.br), pela **pessoa jurídica ou instituição arrematante** dos lances em até

**24 (vinte e quatro) horas**, após o encerramento da etapa de lances do pregão, aos cuidados da Pregoeiro(a), seguindo os procedimentos apresentados no **subitem 1.4** deste Edital.

**10.3.** Após a **declaração de vencedor** no sistema eletrônico Licitações-e do Banco do Brasil e/ou no Canal do Fornecedor, os documentos de habilitação e proposta comercial deverão ser remetidos documentação física, em até **03 (três) dias úteis**, em perfeitas condições de legibilidade e entendimento, para o endereço da **Sede do SEBRAE/DF: SIA TRECHO 03, LOTE 1580, GUARÁ – BRASÍLIA – DF – CEP: 71.200-030**, aos cuidados da **GEAF – Gerência Administrativa e Financeira**. Que deverá ser a mesma documentação enviada no e-mail: [licitacao@df.sebrae.com.br](mailto:licitacao@df.sebrae.com.br), conforme o item **10.2** deste Edital. Em caso de **não envio** desta documentação, a licitante será **desclassificada**.

**10.3.1.** Todas as orientações quanto ao envio dos documentos de habilitação constam também no **subitem 1.4** do Edital.

**10.4.** No caso de Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, constituída na forma da **Lei Complementar n.º 123/2006**, alterada pela **Lei Complementar n.º 147/2014**, havendo restrição na regularidade fiscal, será assegurado prazo de **03 (três) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP for **declarada vencedora do certame**, prorrogáveis por igual período, mediante requerimento tempestivo da pessoa jurídica ou instituição licitante.

**10.4.1.** A não apresentação de documentação devidamente regularizada, conforme previsto na **Lei Complementar n.º 123/2006**, alterada pela **Lei Complementar n.º 147/2014**, no prazo definido no subitem anterior, acarretará a inabilitação da Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP.

**10.5.** A licitante **declarada vencedora** deverá encaminhar o original do detalhamento da proposta, no valor do menor lance cotado ou negociado.

**10.6.** Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a **PROPONENTE** desatender às exigências de habilitação, o Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa, a negociação será realizada na forma do **subitem 9.17.** deste Edital.

**10.7.** No julgamento das propostas e da habilitação, o **Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado**, registrado em Nota Informativa e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

**10.8.** Constatado o atendimento às exigências fixadas no Edital, declarará a licitante como vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do referido **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, caso não haja recurso.

## 11 – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

**11.1.** Decairá do direito de impugnação dos termos do Edital de **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, perante o **SEBRAE/DF**, qualquer pessoa que não se manifestar em **até 02 (dois) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão do **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, dia **27 de junho de 2023**, apontando as falhas e irregularidades que o viciaram.

**11.1.1.** Qualquer impugnação deverá ser encaminhada por escrito ao Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio do **SEBRAE/DF**, entregues no Protocolo Geral, situado **SIA TRECHO 03, LOTE 1580, GUARÁ – BRASÍLIA – DF – CEP: 71.200-030**, aos cuidados da **GEAF – Gerência Administrativa e Financeira** ou, registradas no Canal do Fornecedor Sebrae (<http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>) respeitado o horário de funcionamento do **SEBRAE/DF**, conforme estabelecido no **subitem 1.3** deste Edital.

**11.1.2.** Caberá o Pregoeiro(a) decidir sobre a impugnação até **24 horas antes da abertura da sessão do PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023.**

11.2. A impugnação interposta após o prazo legal estipulado no **subitem 11.1**, **não será reconhecido**, a caracterizará como tal, recebendo tratamento como mera informação.

11.3. Na contagem dos prazos estabelecidos no **subitem 11.1**, excluir-se-á o dia de abertura da sessão.

## 12 – DO RECURSO

12.1. Encerrada a etapa de lances, as licitantes **deverão consultar regularmente o sistema eletrônico** Licitações-e e o Canal do Fornecedor Sebrae (<http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>) para acompanhar o prosseguimento da licitação.

12.2. Após a **declaração do vencedor** realizada pelo Pregoeiro(a), caberá as licitantes encaminhar as petições de recursos e contrarrazões ao Sr.<sup>a</sup> **Diretora Superintendente do SEBRAE/DF**, por intermédio do Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio, por escrito e protocolizadas, **contados da comunicação do ato**, no Protocolo Geral, localizada no térreo do edifício sede do **SEBRAE/DF**, situado à **SIA TRECHO 03, LOTE 1580, GUARÁ – BRASÍLIA – DF – CEP: 71.200-030**, ou encaminhar para o endereço eletrônico [licitacao@df.sebrae.com.br](mailto:licitacao@df.sebrae.com.br), ou registrar no Canal do Fornecedor Sebrae (<http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>).

12.3. O recurso deverá ser manifestado na forma do **subitem 12.2**, e motivada da licitante, em campos próprio do **Canal do Fornecedor Sebrae** (<http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>), com registro da síntese das suas razões, sendo-lhes concedido o prazo de **02 (dois) dias úteis** a contar da data da publicação da **documentação do vencedor**, **dentro o horário de funcionamento do SEBRAE/DF**, relacionadas à intenção manifestada.

12.4. As demais licitantes intimadas para, querendo, **apresentarem contrarrazões** sendo-lhes concedido o prazo de **02 (dois) dias úteis**, que começará a contar na sequência da data de **publicação da interposição recursal**, sendo-lhes assegurado vistas imediatas dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

**12.4.1.** A falta de manifestação motivada da licitante, bem como a não apresentação das razões de recurso, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio autorizados a adjudicar o objeto à **licitante declarada vencedora**.

**12.5.** O recurso contra decisão que declarar a **pessoa jurídica ou instituição vencedora** terá efeito suspensivo, e o seu acolhimento importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**12.6.** O recurso interposto após o prazo legal e/ou subscrito por representante não habilitado legalmente ou, não identificado no processo para responder pelo licitante, **não será reconhecido**, a caracterizará como tal, recebendo tratamento como mera informação.

**12.7.** O recurso será julgado dentro do prazo em até **10 (dez) dias úteis**, contados da data final para sua interposição ou da data final da apresentação das contrarrazões (caso existam), pela autoridade superior ou por quem este delegar competência e a divulgação do julgamento se dará por intermédio do Canal do Fornecedor Sebrae (<http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>).

### 13 – DAS PENALIDADES

**13.1.** A desistência formulada por qualquer das licitantes após a abertura das propostas sujeitar-lhe-á 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 **SEBRAE/DF**.

**13.2.** A recusa injustificada em assinar o **contrato** dentro do prazo, fixado no ato convocatório, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, ficando sujeito à multa de **10% (dez por cento)** do valor da proposta, perda do direito à contratação e suspensão do direito de licitar e contratar com o **SISTEMA SEBRAE** por prazo não superior a **dois anos**.

**13.3.** 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.

**13.4.** As multas serão descontadas dos pagamentos a que a licitante vencedora fazer jus, ou recolhidas diretamente à tesouraria do **SEBRAE/DF**, no prazo de até **15 (quinze) dias corridos**, contados da data de sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

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

**13.6.** As penalidades previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

## 14 – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**14.1.** As condições de pagamentos estão descritas no **Termo de Referência – ANEXO I, do Edital – item 7 (sete)**.

## 15 – DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

**15.1.** O **SEBRAE/DF** convocará a **licitante vencedora** para assinar o respectivo **contrato**, no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, contados da data do recebimento da convocação, prorrogáveis por igual período, se solicitado pela parte, durante seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pelo Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio.

**15.1.1.** O **SEBRAE/DF**, por meio do Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio, providenciará o agendamento (data, horário e local) para **assinatura do contrato**, nesta mesma data, horário e local será realizada a reunião de alinhamento com a pessoa jurídica ou instituição licitante ganhadora, que poderá ser presencial ou virtual.

**15.1.2.** A **licitante vencedora** se obriga a assinar o instrumento contratual pela plataforma de assinaturas do **SEBRAE/DF**, no endereço: <https://fornecedor.df.sebrae.com.br/index.php>

**15.2.** Farão parte do contrato, independentemente de transcrição, além das condições constantes do presente **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, seus **APÊNDICES** e **ANEXOS** e a proposta apresentada pela **licitante vencedora**.

15.3. O não cumprimento de quaisquer obrigações assumidas sujeitará a **licitante vencedora** às penalidades previstas neste Edital.

15.4. A aplicação de multa não impede o cancelamento do contrato firmado.

15.5. A **licitante vencedora** se obriga tomar ciência e cumprir fielmente o **Termo de Compromisso de Segurança da Informação e Comunicação** no **ANEXO VII**, documento que é parte integrante do instrumento contratual.

## 16 – DAS SANÇÕES

16.1. O adjudicatário que se recusar, sem motivo justificado, **a assinar o contrato**, decorrente da sua proposta, dentro do prazo estabelecido, fica sujeito a perdas e danos e a lucros cessantes, desde logo estimados em até **10% (dez por cento)** sobre o valor total do contrato, quantia esta reconhecida como líquida, certa e exigível, cobrável via de execução e compensável pelo **SEBRAE/DF** de quaisquer créditos porventura existentes, perda do direito à contratação e suspensão do direito de licitar ou contratar com o **SISTEMA SEBRAE**, por prazo não **superior a 02 (dois) anos**.

16.2. Se a oferta não for aceitável, se a licitante for inabilitada ou não sendo saneada a irregularidade fiscal, o Pregoeiro(a), respeitada a ordem de classificação, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será **declarado vencedor**.

16.3. As licitantes remanescentes convocadas que se **recusarem a assinar o contrato**, não incorrerão na multa prevista neste Edital.

16.4. A licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a sua proposta, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e de ampla defesa, além das sanções aplicáveis já mencionadas, poderá ficar impedida de licitar e contratar com o **SISTEMA SEBRAE**, pelo prazo de **até 2 (dois) anos**, enquanto

perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

**16.5.** A inexecução total ou parcial do contrato importará na aplicação das seguintes sanções estabelecidas no Regulamento de Licitações e de Contratos do **SISTEMA SEBRAE**:

**16.5.1.** Advertência.

**16.5.2.** Multa de até **10% (dez por cento)** sobre o valor total do contrato, devidamente atualizado pelo descumprimento de alguma cláusula.

**16.5.3.** Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com o **SISTEMA SEBRAE** por prazo **de até 2 (dois) anos**.

**16.6.** As sanções previstas nos subitens anteriores poderão, a critério da gestora, ser aplicadas cumulativamente.

**16.7.** A suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o **SISTEMA SEBRAE** será declarada em função da natureza e da gravidade da falta cometida.

**16.8.** Sem prejuízo das sanções previstas acima, o atraso injustificado na execução do fornecimento do material sujeitará a **CONTRATADA** à multa de até **10% (dez por cento)** do valor de sua proposta escrita.

**16.9.** A multa a que se refere o parágrafo anterior não impede que o **SEBRAE/DF** rescinda unilateralmente o presente contrato e aplique outras sanções nela previstas.

**16.10.** Os valores de quaisquer multas aplicadas à empresa **CONTRATADA** serão deduzidos dos créditos que eventualmente tenha direito ou cobradas judicialmente.

**16.11.** Nenhum pagamento será efetuado a **CONTRATADA** enquanto houver pendência de qualquer obrigação que lhe foi imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isto gere direito ou pleito de reajustamento de preço ou juros de mora.

**17 – DA FISCALIZAÇÃO DO SEBRAE/DF**

17.1. É prerrogativa do **SEBRAE/DF**:

17.1.1. Proceder a mais ampla fiscalização sobre o fiel cumprimento do objeto desta licitação, sem prejuízo da responsabilidade da **licitante vencedora**.

17.1.2. Avaliar a qualidade do objeto desta licitação, podendo rejeitá-los no todo ou em parte.

17.1.3. Exigir o cumprimento de todos os itens deste Edital, segundo suas especificações.

**18 – DISPOSIÇÕES FINAIS**

18.1. Quando a desconexão do Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**, será suspensa e terá início somente após comunicação expressa aos participantes.

18.2. A simples participação na presente licitação comprova ter a licitante, que se candidata, examinado cuidadosamente este **EDITAL, APÊNDICE e seus ANEXOS**, e se inteirado de todos os seus detalhes e com eles haver concordado.

18.3. O **SEBRAE/DF** 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.

18.4. É facultada o Pregoeiro(a), Equipe de Apoio e 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.

18.5. Após a fase de julgamento das propostas, não cabe desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio.

**18.6.** Fica assegurado ao **SEBRAE/DF** o direito de cancelar, no todo ou em parte, a presente licitação, mediante justificativa, antes da assinatura do contrato, sem que em decorrência dessa medida tenham as pessoas jurídicas ou instituições licitantes direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza. O **SEBRAE/DF** poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, o prazo para recebimento das propostas, antes de iniciada a sessão pública de abertura.

**18.7.** O Pregoeiro(a), após o encerramento da sessão, se houver renúncia ao direito de recurso, ou após o julgamento do (s) mesmo (s), caso sejam interpostos, ou após o decurso do prazo para interposição de recurso, encaminhará os autos à Diretoria Executiva do **SEBRAE/DF**, para que concordando com o pleito, homologue e adjudique o objeto à licitante vencedora.

**18.8.** O **SEBRAE/DF** não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.

**18.9.** O Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio poderá solicitar **parecer de técnicos** pertencentes ao quadro de pessoal do **SEBRAE/DF** ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar suas decisões.

**18.10.** O objeto da presente Licitação, referente ao **PROCESSO N.º 23/2023** se enquadra no orçamento do **SEBRAE/DF**, devidamente aprovado em decisão da Diretoria Executiva.

**18.11.** Os casos omissos deste Edital serão resolvidos pelo Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio do **SEBRAE/DF**, com a aplicação das disposições do Regulamento de Licitações e de Contratos do **SISTEMA SEBRAE**.

**18.12.** Fazem parte deste Edital, como **APÊNDICE** e **ANEXO**, os seguintes documentos:

**18.12.1. ANEXO I** – Termo de Referência.

**18.12.2. ANEXO II** – Modelo de Proposta.

18.12.3. ANEXO III – Declaração de Responsabilidade Social.

18.12.4. ANEXO IV – Declaração de ME/EPP.

18.12.5. ANEXO V – Declaração de Conhecimento das Condições do Certame.

18.12.6. ANEXO VI – Minuta do Contrato.

18.12.7. ANEXO VII – Termo de Compromisso Da Política de Segurança da Informação e Comunicação.

18.12.8. ANEXO VIII - Planilha Composição de Custos.

18.12.9. ANEXO IX – Modelo Cálculo SLA.

18.12.10. APÊNDICE I – Portaria NR 17

18.13. O presente Edital, Apêndice e seus **ANEXOS** são compostos pelo total de **132 (cento e trinta e duas) páginas**.

18.14. O foro de Brasília, Distrito Federal, é o único competente para conhecer e julgar as questões judiciais decorrentes desta Licitação.

**Gerente de Administração e Finanças**

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

1.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de **CONTACT CENTER** para atendimento ao público do **SEBRAE/DF**, envolvendo planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação do Contact Center, com adoção de

plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução de omnicanalidade, conforme descrição e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

## 2. MOTIVAÇÃO /JUSTIFICATIVA

2.1.A Central de Relacionamento do **SEBRAE/DF** está inserida na perspectiva do atendimento individual, e é um dos canais de atendimento mais popular e acessível da instituição, independente da classe social e localização do cliente. Atualmente a Central de Relacionamento do **SEBRAE/DF** aderiu ao processo de centralização da Central Nacional de Relacionamento do **SEBRAE NACIONAL**, no entanto, a central nacional ainda não provê plenamente a todos os Estados que já aderiam a Central Única os serviços de campanhas de relacionamento de forma ativa com os clientes e leads. Considerando o processo de transformação digital pelo qual a instituição vem passando e a parcialidade dos serviços de relacionamento ativo na central nacional, é imprescindível que haja maior dinâmica na atuação dos canais de relacionamento para uma atuação de forma ativa. Para isso o **SEBRAE/DF** precisa fortalecer o relacionamento ativo por meio dos canais remotos, incluindo o telefone e os digitais de forma padronizada e integrada por meio de uma plataforma Omnichannel, onde, numa mesma plataforma, todos os canais estão disponíveis, permitindo aos operadores acompanhar todas as informações de atendimento e a jornada do cliente online, viabilizando um melhor direcionamento para a demanda do cliente ou lead. A Central de Relacionamento Ativo tem por objetivo prestar orientação empresarial, além de promover os produtos e soluções oferecidos pela instituição. Este atendimento estará disponibilizado aos clientes por meio de: Atendimento telefônico voltado a campanhas ativas e retorno às interações em andamento; Interações por WhatsApp, E-mail, Chat e Mídias Sociais por meio de ações receptivas e ativas. Desta forma se faz necessário a contratação de uma empresa de outsourcing especializada em Contact Center para operacionalização da central de relacionamento ativa, possibilitando intensificar ações estratégicas do **SEBRAE/DF** sem gerar nenhum tipo de redundância dos serviços a serem promovidos pela central unificada do **SEBRAE NACIONAL**.

## 3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

### 3.1. VISÃO GERAL DO AMBIENTE (Organização Operacional):

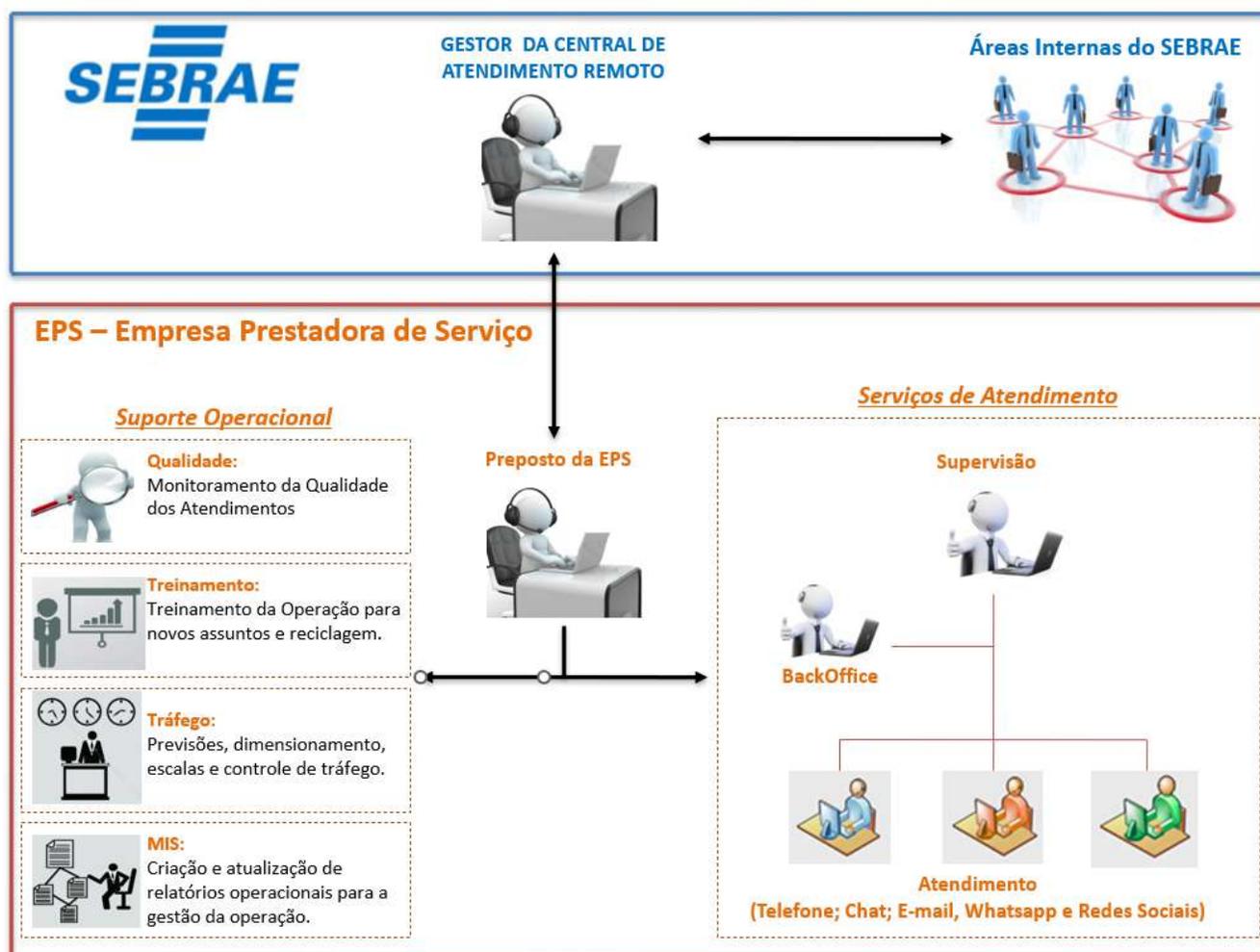


Figura 1 – Desenho esquemático que mostra o Mapa de Contexto da Central de Relacionamento do SEBRAE/DF.

3.1.1. No Mapa de Contexto da Central de Relacionamento do **SEBRAE/DF** temos a participação de duas empresas distintas, sendo elas:

3.1.1.1. **SEBRAE/DF**: Responsável pela Gestão da qualidade do serviço prestado pela **CONTRATADA**.

3.1.1.2. **EPS – Empresa Prestadora de Serviço**: que será contratada por meio deste objeto para prestação de serviços de Atendimento Remoto aos Clientes do **SEBRAE/DF**, responsável pela: Prestação dos Serviços para Atendimento da Central de Relacionamento por meio dos canais de Telefone, E-mail, Chat, Whatsapp e Mídias Sociais (Facebook, Instagram e

LinkedIn) e Prestação dos Serviços da equipe de Suporte Operacional para apoiar os serviços de atendimento da Central de Relacionamento.

### 3.2. ESCOPO DA CONTRATAÇÃO:

3.2.1. Os serviços dimensionados para a operacionalização da central estão detalhados de acordo com as necessidades e demandas de atendimento do **SEBRAE/DF** e estruturados da seguinte forma.

3.2.2. **Serviços Continuados:** Os Serviços Continuados serão prestados mensalmente conforme vigência do contrato.

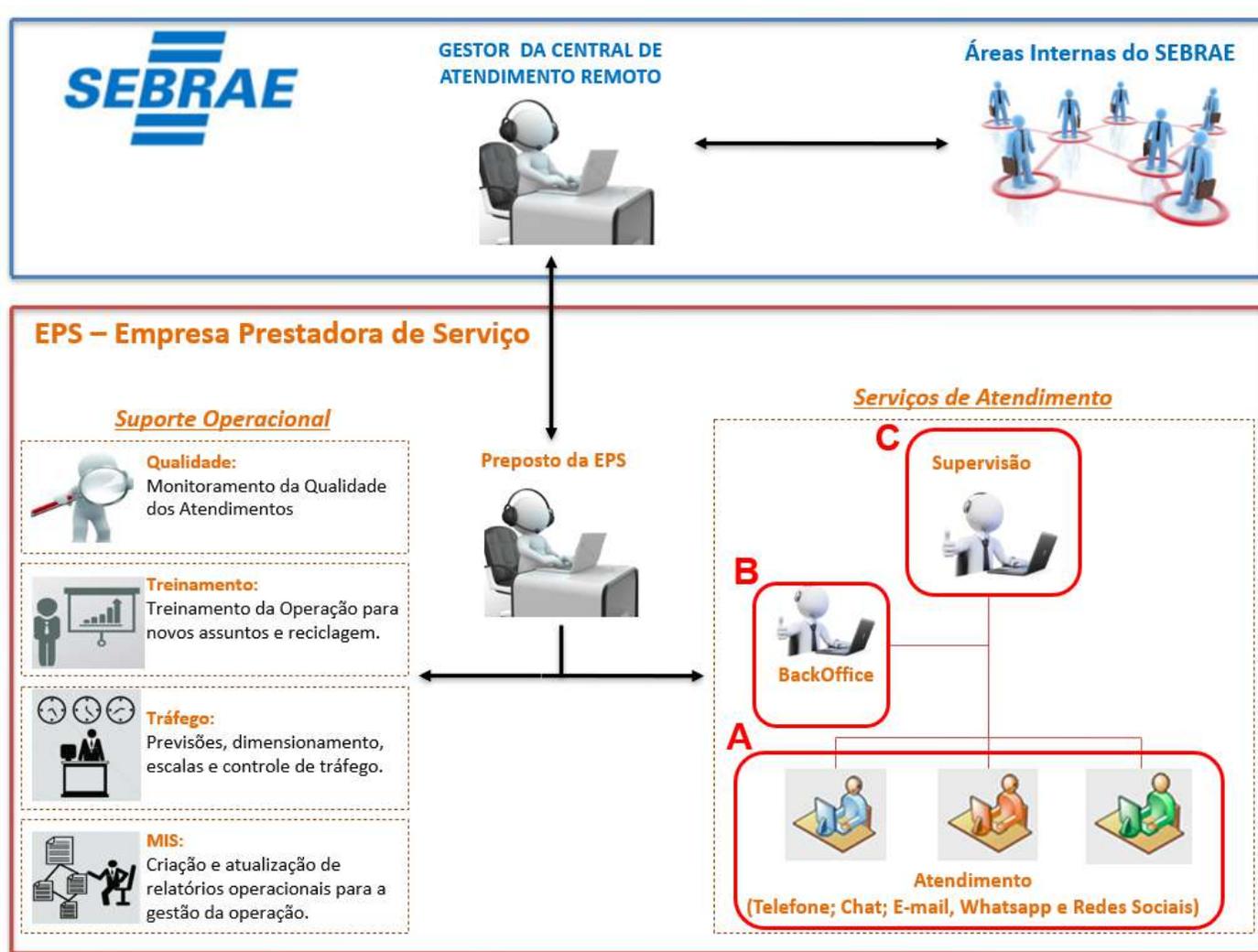


Figura 2 – Desenho esquemático mostra destacado em vermelho as células da equipe de atendimento A, B e C.

3.2.3. Serviços da Célula “A”: responsável pelo serviço de atendimento multicanal.

3.2.4. Serviço da Célula “B”: responsável pelo serviço backoffice (apoio à equipe da Célula “A”).

3.2.5. Serviço da Célula “C”: responsável pela Supervisão dos serviços realizados pela Célula “A” e “B”.

### 3.2.6. Serviços Operacional

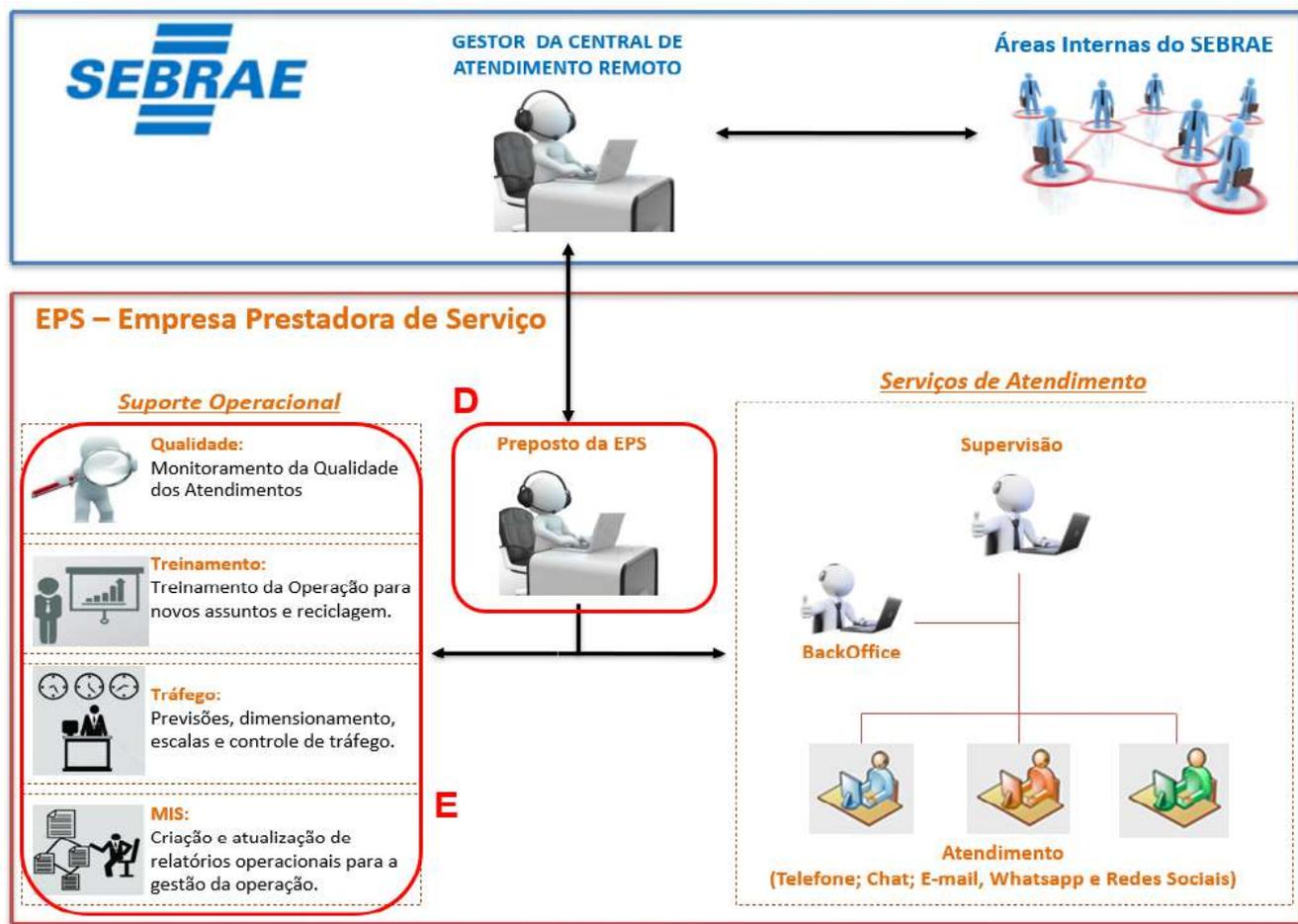


Figura 3 – Desenho esquemático que mostra destacado em vermelho as células D e E.

3.2.7. Célula “D”: Preposto da EPS - responsável pelo acompanhamento e entrega dos serviços contratados, sendo também o ponto focal do gestor do SEBRAE/DF e deverá ser responsável por:

3.2.7.1. Garantir que a quantidade de recursos humanos para prestação dos serviços esteja disponível para atendimento.

- 3.2.7.2.** Garantir que todos os recursos humanos envolvidos na prestação dos serviços contratados estejam capacitados para realizar o atendimento de acordo com as especificações de qualidade.
- 3.2.7.3.** Garantir que os serviços de suporte operacional de Treinamento, Tráfego, Qualidade e MIS estejam sendo cumpridos.
- 3.2.7.4.** Corrigir itens apontados como falta de qualidade nas fichas de avaliação.
- 3.2.7.5.** Alinhar as estratégias de comunicação entre a operação e **SEBRAE/DF**.
- 3.2.7.6.** Alterar prioridades conforme instruções do gestor do **SEBRAE/DF**.
- 3.2.7.7.** Comunicar novos procedimentos à operação.
- 3.2.7.8.** Apontar oportunidades e processos a serem modificados.
- 3.2.7.9.** Aplicar planos de melhoria no atendimento, treinamento, infraestrutura etc.
- 3.2.7.10.** Validar todos os indicadores gerados antes de sua publicação oficial.
- 3.2.7.11.** Participar das reuniões de alinhamentos estratégicos e de entrega de resultados mensais com o gestor do **SEBRAE/DF**.
- 3.2.8. Célula “E”:** Serviços de suporte operacional, contemplando Treinamento, Tráfego, Qualidade e MIS (Relatórios), de forma ao **SEBRAE/DF**:
- 3.2.8.1.** Os profissionais que prestarem esses serviços de suporte deverão estar disponíveis para interface com o Gestor do **SEBRAE/DF**, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00.
- 3.2.8.2.** O dimensionamento, a capacitação e a dedicação dos profissionais que proverão esses serviços serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 3.2.9.** Antes da assinatura do contrato, o **SEBRAE/DF** por meio de uma diligência técnica, realizará análise e checagem de todas as funcionalidades especificadas.
- 3.2.10.** Seguem requisitos mínimos que serão auditados pelo **SEBRAE/DF**, a qualquer momento, antes ou durante a vigência do contrato.
- 3.2.10.1. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL:**
- 3.2.10.1.1.** Deverão ser executadas e custeadas integralmente pela **EPS** e estarão sob sua inteira responsabilidade, na figura do Preposto, o treinamento inicial e o treinamento de aperfeiçoamento contínuo (reciclagens) da equipe de atendimento, relativo às técnicas de

atendimento telefônico e multimeios, comunicação, vendas, postura e comportamento profissional e outros temas necessários ao atendimento ao público do **SEBRAE/DF**, inclusive os itens de riscos da atividade previstos na NR-17 e seus anexos - norma regulamentadora que estabelece as diretrizes e os requisitos de ergonomia no ambiente de trabalho e demais temas pertinentes e necessários a saúde no trabalho. **(APÊNDICE I)**.

**3.2.10.1.2.** Ao **SEBRAE/DF** caberá, sempre que necessário, fazer o repasse de conhecimentos, informações e conteúdo ao preposto da **EPS**. O gestor **SEBRAE/DF** não terá qualquer contato ou acesso aos profissionais contratados pela **EPS**.

**3.2.10.1.3.** O preposto da **EPS** é o responsável pelo treinamento, capacitação e informações a equipe da “**A**”, “**B**”, “**C**” e “**D**”, bem como a criação do plano de capacitação e treinamentos.

**3.2.10.1.4.** O referido plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação devem prever a realização de reciclagens sempre que houver necessidades, com base em novos procedimentos, alterações e ou mudanças de sistemas para garantir eficiência, eficácia e o bom funcionamento do atendimento ao cliente. Em caráter excepcional, quando solicitado pelo **SEBRAE/DF**, as reciclagens devem ocorrer em, no máximo, **03 (três) dias úteis** após o recebimento de comunicação formal.

**3.2.10.1.5.** A **CONTRATADA** treinará, desenvolverá e capacitará, inicialmente, todos os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados, os quais foram, devidamente, habilitados nas fases de recrutamento e seleção, executadas pela **CONTRATADA**, utilizando-se de infraestrutura, recursos humanos, materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos próprios, cujo treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais do **SEBRAE/DF**.

**3.2.10.1.6.** Com relação aos aspectos inerentes aos procedimentos internos do **SEBRAE/DF**, produtos, serviços, procedimentos operacionais e comerciais, sistemas e aplicativos, serão de responsabilidade do **SEBRAE/DF** o treinamento inicial e de aperfeiçoamento quando se fizerem necessários devido às alterações de procedimentos, normas, soluções e sistemas.

**3.2.10.1.7.** A responsabilidade do **SEBRAE/DF** para a realização dos treinamentos, quando tratar-se de assuntos inerentes à responsabilidade do **SEBRAE/DF**, resume-se ao planejamento do treinamento, fornecimento de instrutores e originais do material didático, cabendo à **CONTRATADA** todos os demais recursos audiovisuais, local e inclusive reprodução dos materiais que serão entregues aos treinandos. Quando o assunto for inerente à responsabilidade da **CONTRATADA**, esta deverá tomar as providências necessárias e arcará com seu custeio.

**3.2.10.1.8.** Todo cronograma de treinamento para iniciantes ou reciclagens deve ser apresentado pela **CONTRATADA** e aprovado pelo **SEBRAE/DF**.

**3.2.10.1.9.** A **CONTRATADA** apresentará na implantação e anualmente, para conhecimento, análise e prévia aprovação, pelo **SEBRAE/DF** o plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação dos profissionais nos temas relacionados as necessidades do atendimento ao cliente do **SEBRAE/DF**, a serem alocados na execução dos serviços contratados, especificando, dentre outros dados: Tema e quantidade de horas/aula a serem ministradas por profissional; Metodologia a ser empregada; Quantitativo de profissionais por turma; Conteúdos programáticos a serem aplicados; Recursos didáticos a serem utilizados; Plano de capacitação deve conter os módulos sobre o **SISTEMA SEBRAE** e deverá ser oferecida a toda equipe de atendimento.

**3.2.10.1.10.** Cabe a **CONTRATADA**: Criação de material didático para treinar a equipe de atendimento com base no manual de atendimento fornecido pelo **SEBRAE/DF**; Treinamento inicial da equipe de atendimento; Treinamento de novos processos e procedimentos em caso de mudanças ou inclusão de novos processos de atendimento; Treinamentos periódicos para garantir o ciclo de melhoria contínua identificados pela **EPS** ou pelo **SEBRAE/DF**; Quando julgar necessário para avaliação dos atendimentos prestados pela **EPS**, o **SEBRAE/DF** poderá solicitar itens comprobatórios das capacitações realizadas, como certificados, apresentação de relatório, fotos e avaliação de entendimento, evidenciando o treinamento; Conteúdo programático inicial a implantação das atividades da operação: **INSTITUCIONAL**: histórico, missão, visão e valores **SEBRAE/DF**, posicionamento do **SEBRAE/DF** no mercado;

objetivos da central, público a ser atendidos e qualquer conteúdo necessário para o atendimento ao cliente **SEBRAE/DF**; **TÉCNICO**: conhecimento dos produtos/serviços e soluções do **SEBRAE/DF**; **OPERACIONAL**: rotinas e procedimentos da Central **SEBRAE/DF**; sistemas internos da empresa **CONTRATADA** e do **SEBRAE/DF**; sistema de CRM do **SEBRAE/DF** para registro dos atendimentos; plataforma de atendimento; equipamento de telefonia; atribuições dos profissionais ou quaisquer outros sistemas, plataformas ou sites, necessários a atuação completa da Central **SEBRAE/DF**; **TECNICAS DE ATENDIMENTO**: técnicas de comunicação (escrita e verbal), excelência no atendimento e relacionamento; técnicas de fechamento de negócios (vendas); técnicas de argumentação; técnicas de controle do estresse (ginástica laboral); fonoaudiologia/ergonomia; supervisão e liderança; monitoramento; retenção etc; **COMPORTAMENTAL**: relacionamento interpessoal, postura, atitude, empatia, proatividade, assertividade etc.

### 3.2.10.2. **TRÁFEGO**:

**3.2.10.2.1.** Previsão de demanda futura para no mínimo **06 (seis) meses**, atualizada mensalmente, baseada nos dados históricos e informações adicionais fornecidas pelo **SEBRAE/DF**.

**3.2.10.2.2.** Dimensionamento de recursos humanos e técnicos para cada serviço de atendimento, fazendo comparativo com as quantidades contratadas pelo **SEBRAE/DF**.

**3.2.10.2.3.** Previsão de percentual de **Nível de Serviço - NS** de cada serviço com base nas previsões de demandas e quantidade de recursos contratados pelo **SEBRAE/DF**.

**3.2.10.2.4.** Análise de desvios do previsto (ou meta) versus realizado para todos os indicadores.

**3.2.10.2.5.** Sugestões de planos de contingência e aumento de produtividade.

**3.2.10.2.6.** Gestão de tráfego intradiário e gerenciamento do dimensionamento conforme regras previstas.

**3.2.10.2.7.** Envio de relatórios de desvios com os motivos ofensores descritos (volumetria de atendimento por canais, tempo médio de atendimentos, diário de registro de ocorrências operacionais ou sistêmicas, entre outros).

**3.2.10.2.8.** Produção de relatórios mensais referente a situação de tráfego da operação, enviados ao **SEBRAE/DF** por meio do preposto da **CONTRATADA**.

**3.2.10.3. QUALIDADE:**

**3.2.10.3.1.** Atuar na gestão de qualidade do serviço prestado ao cliente por meio do monitoramento dos indicadores de qualidade que demonstram a percepção de qualidade do cliente e tomar as ações necessárias, fazendo interface com gestor o **SEBRAE/DF** na tomada de decisões e implantação das melhorias.

**3.2.10.3.2.** A **CONTRATADA** deverá dispor de um sistema de monitoramento que permita monitorar os atendimentos realizados de voz para os atendimentos telefônicos e que permita o monitoramento das interações realizadas por meio dos canais de Chat, E-mail, Whatsapp e Mídias Sociais, permitindo verificar se a equipe de atendimento está aplicando e transferindo as competências assimiladas na prestação dos serviços.

**3.2.10.3.3.** A monitoria é a avaliação, com base em fichas (formulários eletrônicos) de monitorias pré-estabelecidas da qualidade do atendimento realizado entre a equipe de atendimento e os clientes do **SEBRAE/DF**, estas fichas devem ser criadas de acordo com o canal de atendimento utilizado na interação.

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

**3.2.10.3.5.** A **CONTRATADA** deverá realizar monitorias em quantidade suficiente para fornecer intervalo de confiança de **95%** e erro amostral máximo de **5%**, com o objetivo de fornecer dados para análises estatísticas.

**3.2.10.3.6.** A metodologia utilizada para selecionar a amostra de monitorias devem ser feitas de forma aleatória, sem critérios de filtros ou pré-seleção de atendentes ou duração do atendimento, de forma a garantir o erro amostral sem estratificações.

**3.2.10.3.7.** A equipe de gestão da Central de Relacionamento do **SEBRAE/DF** deverá receber (e ter acesso remoto, a todas as monitorias) em um prazo de até 48 horas.

**3.2.10.3.8.** A **CONTRATADA** deve demonstrar que todos os feedbacks foram aplicados por meio da assinatura (eletrônica ou manual).

**3.2.10.3.9.** Para casos de “**Não conformidades graves**”, que são monitorias com itens avaliados abaixo do padrão, a **CONTRATADA** deverá apresentar ao **SEBRAE/DF** o relatório de monitoria ou a sinalização da disponibilidade por meio de acesso remoto, de forma imediata (prazo máximo de 24 horas), incluindo a gravação da ligação.

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

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

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

**3.2.10.3.13.A** calibragem, que é a avaliação do grau de alinhamento dos conceitos de qualidade de todos os envolvidos no processo de monitoria do atendimento, ou seja, pelo monitor da qualidade e o supervisor da **CONTRATADA** com o gestor do **SEBRAE/DF** e deverão ser realizadas mensalmente e documentadas em atas de reunião.

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

**3.2.10.3.15.** No processo de calibragem, um mesmo contato é monitorado por “n” participantes e suas notas são comparadas.

**3.2.10.3.16.** O desvio máximo de calibragem aceitável será de mais ou menos **5%** de variação entre as notas fornecidas para um mesmo contato avaliado.

**3.2.10.3.17.** Todas as monitorias devem ser arquivadas eletronicamente enquanto durar o contrato, enviadas aos Gestor do **SEBRAE/DF** mensalmente e poderão ser verificadas e auditadas pelo **SEBRAE/DF**.

**3.2.10.3.18.** Produção de relatórios mensais referente a qualidade do atendimento e da operação, enviados ao **SEBRAE/DF** por meio do preposto da **CONTRATADA**.

#### **3.2.10.4. INFORMAÇÕES (MIS):**

**3.2.10.4.1.** Fornecimento de todos os indicadores operacionais para que os gestores envolvidos no atendimento possam analisar o comportamento da operação frente aos **SLA** definidos e tomar decisões.

**3.2.10.4.2.** Elaboração dos relatórios executivos (comentado) que irão reportar ao **SEBRAE/DF** o andamento operacional, indicadores de **SLA** e as principais ações realizadas durante o período analisado.

**3.2.10.4.3.** Suporte à operação com informações sobre os operadores de forma que o gestor possa identificar os pontos de melhoria e atuar no foco do problema.

**3.2.10.4.4.** Disponibilizar um portal online (site ou sistema) com todos os indicadores descritos neste documento, que possa ser acessado remotamente pela internet, com usuário e senha, de forma que o gestor do **SEBRAE/DF** possa acompanhar, em tempo real, a evolução dos resultados e extrair relatórios.

**3.2.10.4.5.** No decorrer do contrato poderá, a qualquer tempo, serem solicitados pelo **SEBRAE/DF** ajustes nos conteúdos e ou formatos dos relatórios de acompanhamento.

**3.2.10.4.6.** Produção de relatórios mensalmente referente aos indicadores operacionais do atendimento e da operação que deverão ser enviados ao **SEBRAE/DF** por meio do preposto da **EPS**.

**3.2.10.4.7.** A gestão da equipe de atendimento será de responsabilidade do Preposto da **EPS**.

**3.2.10.4.8.** O gestor do **SEBRAE/DF** também não deverá interferir na gestão das equipes, ou seja, qualquer identificação de oportunidades de melhorias no atendimento e aplicação de feedback deverá ser encaminhada ao preposto da **CONTRATADA**, que irá realizar a interface o supervisor e conseqüentemente com a equipe de atendimento.

**3.2.10.4.9.** Para os serviços de suporte, não haverá indicadores de **SLA**, porém o gestor do **SEBRAE/DF** ou um consultor contratado pelo **SEBRAE/DF** deverá ter livre acesso às dependências da **EPS** e a documentos e relatórios referentes à operação de atendimento para que auditorias sejam feitas com objetivo exclusivo de verificação de conformidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, em acordo com requisitos deste termo de referência.

### **3.2.10.5. SERVIÇOS POR DEMANDA:**

**3.2.10.5.1.** Os Serviços por Demanda serão realizados por meio de contratação esporádica de acordo com a necessidade e solicitação do **SEBRAE/DF**.

### **3.2.10.6. SERVIÇO DE APOIO AO ATENDIMENTO MULTIMEIOS:**

**3.2.10.6.1.** O serviço de Apoio ao Atendimento refere-se à execução de atividades que se darão por postos de serviços completo contendo: recursos físicos, tecnológicos e humanos a serem fornecidos mediante solicitação prévia do **SEBRAE/DF**, para eventuais demandas de prestação de serviços de atendimento.

**3.2.10.6.2.** Os serviços a serem prestados são os mesmos prestados pela **Célula "A"**. Sendo esse serviço de apoio contratados e remunerados por hora de trabalho realizada.

### **3.2.10.7. SERVIÇO DE DISPARO DE MENSAGERIA ATIVA VIA WHATSAPP (HSM):**

**3.2.10.7.1.** O serviço de disparo de mensageria ativa via **WhatsApp (HSM)**, refere-se à execução de disparos de mensagens ativas aos clientes do **SEBRAE/DF**, com o objetivo de promover campanhas ou ações de relacionamento, cuja base de clientes será disponibilizada pelo próprio **SEBRAE/DF**, cujos templates de mensagem as serem enviadas devem obedecer às regras de comunicação interna e aprovação junto a **META** antes de serem enviadas. Sendo esse serviço de disparo de mensagens contratado por demanda e remunerado mediante comprovação dos relatórios disparados.

## **3.3. PAPEIS E RESPONSABILIDADES DA EQUIPE**

### **3.3.1. DO SEBRAE/DF:**

**3.3.1.1.** O **SEBRAE/DF** possuirá um gestor que será responsável por todas as definições que impactem no atendimento aos clientes.

**3.3.1.2.** Seu ponto de contato direto na gestão diária do atendimento será o preposto **da EPS**, responsável pela Operação do **SEBRAE/DF**, que por sua vez, estará em contato direto com a **EPS** na tomada de ações para cumprimentos das definições.

**3.3.1.3.** O papel principal do **SEBRAE/DF** no modelo é realizar a gestão dos indicadores de **SLA** do contrato, por meio dos relatórios providos pela **EPS**, além de tomar as decisões estratégicas que visam à melhoria da qualidade e eficiência do atendimento.

**3.3.1.4.** O gestor do **SEBRAE/DF** deverá conhecer plenamente os serviços contratados e responsabilidades de cada envolvido neste modelo de atendimento.

**3.3.1.5.** É de sua responsabilidade realizar as seguintes atividades: Validação das previsões de demanda e dimensionamentos feitas pela **EPS**; Validação e criação de métodos para aferir a qualidade dos serviços de todos os envolvidos; Validação e interpretação de todos os relatórios e indicadores de desempenhos providos pela **EPS**; Montagem e validação de estratégias que contribuam para a entrega de resultados com a melhor utilização dos recursos disponíveis na **EPS**; Definição dos processos de atendimento e acompanhamento da melhoria contínua junto a **EPS**; Avaliação de todos os indicadores de atendimento que fazem parte dos serviços da Central de Atendimento (telefone e interações nos demais canais); Apresentações de resultados para áreas internas do **SEBRAE/DF** e **SEBRAE NACIONAL**; Validação e acompanhamento das demandas de Campanhas Ativas geradas pelas unidades internas do **SEBRAE/DF**; Recebimento das demandas das áreas internas do **SEBRAE/DF**; Integração da Central de Atendimento às estratégias do **SEBRAE/DF**; Acompanhamento e melhoria contínua dos processos de atendimento baseado nas informações provenientes da gestão da qualidade do atendimento, por meio de indicadores como “Nota de Monitoria” e “Pesquisas de Satisfação (NPS – Net Promoter Score)” feitas com os clientes; Monitoramento dos indicadores de qualidade e também dos SLA (Service Level Agreement ou Acordos de Nível de Serviço) estabelecidos no contrato de serviços com a **CONTRATADA** garantindo o seu cumprimento. Além disso, é responsável pela condução das ações de melhoria, caso os indicadores não

estejam dentro dos valores definidos como meta; Monitoramento dos indicadores de qualidade que demonstram a percepção de qualidade do cliente e tomada de ações necessárias, implantação das melhorias; participar obrigatoriamente de todos os eventos, reuniões técnicas, capacitações, diligências e demais compromissos que sejam pertinentes com objeto contratado.

**3.3.1.6.** O Gestor do **SEBRAE/DF**, responsável pela gestão dos serviços da EPS, poderá contar com um consultor, que prestará serviços de apoio e suporte técnico ao Gestor do **SEBRAE/DF** para: Definição, Implantação, Acompanhamento e Melhoria dos processos de atendimento; Auxílio na definição de estratégias para condução de ações de melhoria, caso os indicadores não estejam dentro dos valores definidos como meta; Validação dos Scripts de Atendimento criados pela **EPS**; Auxílio na construção de relatórios executivos sobre o andamento operacional, indicadores de **SLA** e principais ações realizadas durante o período analisado, sendo as informações coletadas diretamente nas ferramentas/sistemas utilizados e/ou com base nos relatórios extraídos do **MIS** da **EPS**; Auxílio no acompanhamento nos demais termos firmados no Edital; O consultor assim, como o gestor do **SEBRAE/DF** e fiscal deverão ter acesso remoto (login e senha) aos sistemas da **EPS** para gerar relatórios e ter acesso às gravações das ligações para audição e análise.

**3.3.1.7.** O **SEBRAE/DF** possuirá ainda um fiscal de contrato com as seguintes obrigações: Verificar se todas as condições estabelecidas no contrato estão sendo cumpridas, incluindo prazos, valores, obrigações, responsabilidades e outras cláusulas; Monitorar a qualidade dos serviços ou produtos entregues, a fim de garantir que eles atendam aos padrões acordados; Deve realizar inspeções regulares do local de trabalho ou do produto entregue para avaliar o cumprimento das condições estabelecidas no contrato sempre que houver necessidade; Quando surgem conflitos entre as partes envolvidas, é responsabilidade do fiscal de contrato atuar como mediador e encontrar soluções para resolver as disputas de forma justa; Deve manter ambas as partes informadas sobre o andamento do contrato e fornece relatórios regulares sobre o desempenho e a conformidade com as condições contratuais, sempre que houver necessidade; Deve garantir que todas as partes envolvidas cumpram as leis e regulamentos aplicáveis durante a execução do contrato; Deve manter registros de todas as atividades relacionadas ao

contrato, incluindo inspeções, avaliações, relatórios e comunicações com as partes envolvidas; Acompanhamento, fiscalização, ateste das faturas ou notas fiscais e pela conferência dos produtos ou serviços prestados pela contratada, desde o início até o término da vigência do contrato; O fiscal do contrato, assim como consultor e gestor **SEBRAE/DF**, deverá ter acesso remoto (login e senha) aos sistemas da **EPS** para gerar relatórios e ter acesso às gravações das ligações para audição e análise; Participar obrigatoriamente de todos os eventos, reuniões técnicas, capacitações, diligências e demais compromissos que sejam pertinentes ao objeto contratado; Poderão ser acrescentadas obrigações que possam surgir para garantir os princípios básicos do Regulamento de Licitações e Contratos do **SISTEMA SEBRAE** e demais instrumentos resolutivos; Na ausência do gestor do contrato, por qualquer motivo, o fiscal assume integralmente todas as atividades/obrigações do gestor do contrato.

### 3.3.2. DA EPS – EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS:

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

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

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

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

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

**3.3.2.6.** Responsável pelo cumprimento da legislação trabalhista (CLT) e das normas aplicáveis ao setor de teleatendimento, da Norma Regulamentadora NR-17.

**3.3.2.7.** Responsável pelo acesso, em suas dependências, dos gestores, fiscal de contrato, membros da comissão de diligência do **SEBRAE/DF** e do Consultor, a qualquer momento, para que os requisitos previstos neste documento possam ser auditados e conferidos.

**3.3.2.8.** Responsável por manter a equipe de atendimento (Atendentes, Analista de Atendimento e Supervisão) da Central de Atendimento em tempo integral da jornada de trabalho;

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

**3.3.2.10.** Responsável por capacitar com regularidade, a equipe de atendentes, analista de atendimento e supervisão assim como os demais envolvidos na operação.

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

**3.3.2.12.** Responsável pelo cumprimento ainda de demais itens especificados ao longo do presente Termo de Referência.

### **3.3.3. DA CÉLULA “D” - PREPOSTO DO CONTRATO**

**3.3.3.1.** Acompanhamento e entrega dos serviços contratados, sendo também o ponto focal do gestor do **SEBRAE/DF** e deverá ser responsável por todos os itens abaixo.

**3.3.3.2.** Garantir que a quantidade de recursos humanos para prestação dos serviços esteja disponível para atendimento.

**3.3.3.3.** Garantir que todos os recursos humanos envolvidos na prestação dos serviços contratados estejam capacitados para realizar o atendimento de acordo com as especificações de qualidade.

**3.3.3.4.** Garantir que os serviços de suporte operacional de Treinamento, Tráfego, Qualidade e MIS estejam sendo cumpridos.

**3.3.3.5.** Corrigir itens apontados como falta de qualidade nas fichas de avaliação.

- 3.3.3.6. Alinhar as estratégias de comunicação entre a operação e o **SEBRAE/DF**.
- 3.3.3.7. Alterar prioridades conforme instruções do gestor do **SEBRAE/DF**.
- 3.3.3.8. Comunicar novos procedimentos à operação.
- 3.3.3.9. Apontar oportunidades e processos a serem modificados.
- 3.3.3.10. Aplicar planos de melhoria no atendimento, treinamento, infraestrutura etc.
- 3.3.3.11. Validar todos os indicadores gerados antes de sua publicação oficial.
- 3.3.3.12. Participar das reuniões de alinhamentos estratégicos e de entrega de resultados mensais com o gestor do **SEBRAE/DF**.
- 3.3.3.13. Realizar treinamento de novos processos e de reciclagem para equipe de atendimento.
- 3.3.4. SERVIÇO DA CÉLULA “C” - SUPERVISÃO:**
- 3.3.4.1. Organizar e distribuir as tarefas diárias a equipe de atendimento e Backoffice.
- 3.3.4.2. Acompanhar a produtividade da equipe de atendimento.
- 3.3.4.3. Controlar o horário de entrada e saída, pausas e controle de cartão de ponto etc.
- 3.3.4.4. Acompanhar diariamente o desempenho da equipe de atendimento ao término de cada campanha.
- 3.3.4.5. Avaliar periodicamente a performance da equipe de atendimento.
- 3.3.4.6. Elaborar scripts de abordagem para oferta de um produto e/ou serviço.
- 3.3.4.7. Coordenar a execução das campanhas ativas para venda de produtos e soluções, ações de atualização cadastrais e outras ações que fazem parte das atribuições da central de relacionamento.
- 3.3.4.8. Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades da equipe de atendimento.
- 3.3.4.9. Realizar reuniões periódicas para esclarecimento de dúvidas da equipe de atendimento.
- 3.3.4.10. Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos.

- 3.3.4.11. Avaliar o desempenho da equipe sob o seu comando, bem como identificar necessidades e promover ações de desenvolvimento, treinamento e capacitação.
- 3.3.4.12. Orientar a equipe quanto a melhor forma de atendimento.
- 3.3.4.13. Esclarecer as dúvidas da equipe de atendimento.
- 3.3.4.14. Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos clientes, para imediato encaminhamento ao gestor do **SEBRAE/DF**.
- 3.3.4.15. Supervisionar a interação estabelecida da equipe com os clientes por meio dos diferentes canais de interação.
- 3.3.4.16. Aplicar feedback à equipe de atendimento e ao BackOffice.
- 3.3.4.17. Propor e implementar melhorias em rotinas e em procedimentos.
- 3.3.4.18. Realizar reuniões semanais com o gestor do **SEBRAE/DF** visando estabelecer estratégias e tomadas de decisões.
- 3.3.4.19. Solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento da operação de atendimento.
- 3.3.4.20. Acompanhar e contingenciar o nível de absenteísmo e turnover.
- 3.3.4.21. Identificar e dimensionar situações adversas, providenciando a adoção de medidas imediatas para a correção de eventuais falhas detectadas.
- 3.3.4.22. Manter a integridade e atualização das informações constantes dos bancos de dados e dos cadastros.
- 3.3.4.23. Comunicar imediatamente ao gestor da **EPS** sobre qualquer problema relativo ao plano de ocupação das posições de atendimento;
- 3.3.4.24. Realizar alinhamento contínuo com o BackOffice sobre o aprimoramento dos atendimentos e resultados.
- 3.3.4.25. Analisar, planejar e operacionalizar junto a equipe, demandas de cadastramento/digitação no sistema de **CRM** dos atendimentos prestados pela rede de atendimento estendida do **SEBRAE/DF**.
- 3.3.4.26. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao cargo de supervisão.

### **3.3.5. DO SERVIÇO DA CÉLULA “B” - BACKOFFICE:**

**3.3.5.1.** Prover análise e solução de solicitações de serviços realizados pela equipe de atendimento.

**3.3.5.2.** Tratar as demandas, manifestações e solicitações de serviços consideradas prioritárias e urgentes.

**3.3.5.3.** Buscar soluções junto às áreas internas do **SEBRAE/DF** referentes às demandas não solucionadas no primeiro atendimento.

**3.3.5.4.** Tratar e manter os dados e informações atualizados na base de conhecimento.

**3.3.5.5.** Organizar as informações que necessitam de repasse aos usuários por meio do retorno às solicitações por meio de contato ativo.

**3.3.5.6.** Registrar todos os atendimentos no sistema de atendimento de **CRM** de forma clara e objetiva.

**3.3.5.7.** Tratar os mailings enviados pelo **SEBRAE/DF** que serão utilizados nas campanhas ativas.

**3.3.5.8.** Disparar envio de e-mail marketing ou **SMS**.

**3.3.5.9.** Identificar necessidade de treinamento.

**3.3.5.10.** Tratar as avaliações da pesquisa de satisfação “**NPS**” dos clientes que pontuaram notas de 0 a 6 (detratores).

**3.3.5.11.** Elaborar relatórios pertinentes aos serviços executados, de acordo com interesse e especificação do **SEBRAE/DF**.

**3.3.5.12.** Apoiar e esclarecer dúvidas dos operadores de atendimento na ausência do supervisor.

**3.3.5.13.** Participar de reuniões.

**3.3.5.14.** Sinalizar oportunidades de melhorias nos processos operacionais.

**3.3.5.15.** Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de analista de BackOffice.

### **3.3.6. DO SERVIÇOS DA CÉLULA “A” - ATENDIMENTO:**

**3.3.6.1.** Realizar atendimento por meio de canais de multimeios (Telefone; Chat, E-mail, Whatsapp e Mídias Sociais), obedecendo aos procedimentos pré-estabelecidos.

**3.3.6.2.** Prestar informações e esclarecimentos ao público em geral, sobre produtos e soluções oferecidas pelo **SEBRAE/DF**, tendo como fonte de orientação e consulta as informações fornecidas pelo **SEBRAE/DF**.

**3.3.6.3.** Divulgar e vender produtos ou soluções oferecidas pelo **SEBRAE/DF**.

**3.3.6.4.** Realizar o atendimento obedecendo os processos, procedimentos e conteúdos previamente estabelecidos pelo **SEBRAE/DF**.

**3.3.6.5.** Registrar todos os atendimentos no sistema de **CRM** de forma clara e objetiva.

**3.3.6.6.** Realizar a atualização dos dados cadastrais no processo de atendimento, conforme critério de atualização definido pelo **SEBRAE/DF**.

**3.3.6.7.** Realizar o cadastramento/digitação dos atendimentos prestados pela rede de atendimento estendida do **SEBRAE/DF** no sistema de **CRM**.

**3.3.6.8.** Ser responsável pelo cumprimento e qualidade dos atendimentos, de acordo com a ficha de monitoria.

**3.3.6.9.** Dar retorno aos clientes.

**3.3.6.10.** Manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações.

**3.3.6.11.** Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de operador de atendimento.

### **3.3.7. PERFIL DO PROFISSIONAL**

**3.3.7.1.** Para realização dos procedimentos seletivos a **CONTRATADA** deverá ter em seu quadro de funcionários, profissional (ais) habilitado(s) ou contratar os serviços de um profissional para o processo seletivo de recrutamento e seleção de pessoal, conforme prevê a legislação.

**3.3.7.2.** O **SEBRAE/DF** não participará do processo de contratação de nenhum profissional da **CONTRATADA**, mas poderá solicitar a substituição de qualquer operador ou mesmo do supervisor nos casos em que os indicadores de desempenho Assertividade Comportamental (AC) e Assertividade Técnica (AT) não estejam sendo realizados dentro dos valores mínimos da tabela de Indicadores Operacionais durante 03 (três) medições mensais consecutivas.

**3.3.7.3.** Toda equipe prestadora de serviços de atendimento, antes de ingressar na operação deverá ser submetido à ficha de avaliação utilizada para medição dos padrões de qualidade de

atendimento, sendo essa mesma ficha a ser utilizada no processo de monitoramento da qualidade do atendimento ao cliente e ter nota mínima de 80% de assertividade técnica e comportamental e nenhuma falha grave.

**3.3.7.4.** As avaliações serão feitas em ambiente de simulação utilizando o próprio avaliador como cliente.

**3.3.7.5.** Caso ocorram mudanças em processos ou procedimentos, novas contratações para aumento de quadro ou para substituições, todos os colaboradores envolvidos nessas situações deverão ser treinados e passarão por este processo de avaliação.

### **3.3.8. GESTÃO OPERACIONAL:**

**3.3.8.1.** A avaliação de desempenho da equipe de atendimento deverá ser feita pelo supervisor (Serviço da Célula "C") com base nos resultados dos indicadores operacionais: monitorias, aderência às escalas, tempo médio de atendimento, avaliação comportamental (sobre atitudes, competências e habilidades) e resultados nas campanhas ativas.

**3.3.8.2.** No final de cada mês será realizada a consolidação dos dados e apresentado aos operadores os resultados, expondo suas potencialidades, necessidades no atendimento e definindo sua meta individual.

**3.3.8.3.** Cada item da avaliação global deverá ter um peso em relação ao total da avaliação, que será sugerido pela **CONTRATADA** e validado pelo **SEBRAE/DF**.

### **3.3.9. PRÁTICAS DE GOVERNANÇA:**

**3.3.9.1.** Planejamento das reuniões: acompanhamento do serviço deverá ocorrer por meio de reuniões entre as equipes do **SEBRAE/DF** e da **CONTRATADA**, da seguinte forma: Transição/Implantação da Operação; Reunião de início ou Kick Off de projeto: reunião com os gestores do **SEBRAE/DF**, antes de iniciar o desenho do plano de implantação, para entendimento da visão geral do serviço contratado; Reuniões de acompanhamento de validação durante o período de implantação, conforme agenda acordada entre os gestores do **SEBRAE/DF** e o preposto e equipe de transição/implantação da **CONTRATADA**.

**3.3.9.2.** Após o período de implantação: Reuniões mensais, entre o gestor do contrato do **SEBRAE/DF** e o Preposto da **CONTRATADA** para as seguintes atividades com calibração das monitorias da qualidade e apresentação de resultados de desempenho, onde a **CONTRATADA** deverá demonstrar por meio de um relatório executivo o desempenho mensal da central o qual deve ser acompanhado de comentários que auxiliem na explicação de variações consideráveis nos indicadores e de possíveis soluções ou correções que foram ou serão adotadas.

### **3.3.10. GESTÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:**

**3.3.10.1.** O horário de prestação dos serviços de atendimento será de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 (exceto feriados Nacional ou Estadual).

**3.3.10.2.** Os horários de prestação dos serviços de atendimento podem sofrer alterações durante o contrato por parte do **SEBRAE/DF** e a comunicação deverá ser feita com no mínimo 15 (quinze) dias corridos de antecedência para **CONTRATADA**.

**3.3.10.3.** A distribuição da escala de trabalho da equipe de atendimento sugerida como plano inicial com base nas volumetrias atuais será:

Operação de Atendimento	Horário de Trabalho		Quantidade de recursos alocados por horário
	Entrada	Saída	
Célula "A"	08:00	16:12	5
	09:48	18:00	5
Célula "B"	08:00	18:00	1
Célula "C"	08:00	18:00	1

*Figura 4 – Tabela de distribuição de escala de trabalho da operação de atendimento.*

**3.3.10.4.** Os serviços de atendimento prestado pela Célula "A", deverá ser de 36 horas semanais (segunda a sexta-feira), respeitando a todos os intervalos de intrajornada da CLT e da NR 17, ou seja, 01 hora para almoço e 20 minutos para descanso sendo 10 minutos antes e 10 minutos após o almoço.

**3.3.10.5.** Os serviços de atendimento prestado pela Célula "B" e "C", deverá ser de 44 horas semanais (segunda a sexta-feira) e respeitando a todos os intervalos de intrajornada.

**3.3.10.6.** A **CONTRATADA** responsabiliza-se em manter o quadro de reserva, já treinado, para convocação imediata caso haja necessidade de substituição (faltas, demissões, férias, licenças ou outro tipo de afastamento), a fim de garantir os níveis de serviços especificados pelo **SEBRAE/DF**.

#### **3.4. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA:**

**3.4.1.** Infraestrutura Física Básica: Instalações Físicas e Mobiliário e acessórios (headset ou headphone)

**3.4.2.** A **CONTRATADA** deverá fornecer estrutura física atendendo as exigências da NR 17 Trabalho em Teletendimento/ Telemarketing.

**3.4.3.** Computadores: A configuração de hardware e software dos computadores da equipe de atendimento será de responsabilidade da **CONTRATADA** e deverá atender as seguintes configurações mínimas:

**3.4.3.1.** Processador (configuração mínima): 2 núcleos / 4 Threads; 3Mb de cache; Velocidade de 1GHz ou superior;

**3.4.3.2.** Memória Ram: 8Gb Ddr3 1333mhz.

**3.4.3.3.** Hd: 2tb Sata.

**3.4.3.4.** Placa Mãe: Ddr3 Dual Channel.

**3.4.3.5.** Portas Usb: 6 Portas Usb 2.0.

**3.4.3.6.** Rede (Lan): Realtek Lan Rj45.

**3.4.3.7.** Som: Realtek High Definition.

**3.4.3.8.** Memória De Vídeo (Gráfico): Integrada Ao Processador, Até 1Gb.

**3.4.3.9.** Conexões De Vídeo: Hdmi e Rgb (Vga).

**3.4.3.10.** Conexões Traseiras: Ps2 Mouse e Teclado, 1 Conector Rj45, 3 X Áudio.

**3.4.3.11.** Mouse: Usb 2.0 Óptico Com Scroll (Rolagem).

**3.4.3.12.** Teclado: Usb 2.0 Padrão Abnt.

**3.4.3.13.** Monitor: Led 15 Polegadas Hd 1366 X 768 Widescreen

**3.4.3.14.** Software e Documentação

**3.4.3.15.** Deverá vir com o Sistema operacional Windows 10 ou superior instalado, em idioma português do Brasil, acompanhado de mídia e licença original de uso, durante todo o período do contrato;

**3.4.3.16.** Deve acompanhar mídias de instalação, além da documentação técnica necessária à instalação e operação do equipamento em português;

**3.4.3.17.** Deve manter drives correspondentes às interfaces instaladas no equipamento, constantemente atualizados, de forma a permitir a perfeita utilização;

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

#### **3.4.4. COMUNICAÇÃO DE DADOS E VOZ**

**3.4.4.1.** A **CONTRATADA** deverá manter link de dados dedicado ao **SEBRAE/DF** para conexão com os bancos de dados. Cabe à **CONTRATADA** dimensionar a capacidade do link de forma a garantir que não exista problemas de desempenho, que aumentem o tempo médio do atendimento ou mesmo inviabilize o atendimento aos clientes por meio da falta de acesso ao banco de dados. O contrato do Link dedicado deverá contemplar as seguintes exigências:

**3.4.4.1.1.** Disponibilidade do Serviço, ou seja, estar operante mensalmente em **99,8%** do tempo.

**3.4.4.1.2.** Velocidade da Internet deverá ser de 100% da velocidade contratada 24hs x 7 dias por semana, sendo simétrica para Download ou Upload;

**3.4.4.1.3.** Tempo de resposta para resolução de um chamado de manutenção deverá ser em até 4 horas.

**3.4.4.2.** A comunicação via internet disponibilizada pela **CONTRATADA** para a equipe de atendimento deverá estar protegida por firewall.

**3.4.4.3.** A **CONTRATADA** deverá dispor de uma Plataforma de Comunicação Omnichannel para o atendimento com o fornecimento de Softwares e Equipamentos necessários para o

recebimento, distribuição, registro e gestão dos contatos por meio de canais telefônicos e multimeios (Chat, E-mail, Whatsapp e Mídias Sociais – Facebook, Instagram e LinkedIn).

**3.4.4.4.** A Plataforma de Comunicação deverá permitir o registro dos atendimentos e interações receptivas e ativas de forma qualificada em até 3 níveis de classificação para o motivo do contato.

**3.4.4.5.** A Plataforma deverá permitir configurações para que o número originador das ligações por Voz, seja configurado com DDD “061 – Distrito Federal”.

**3.4.4.6.** A **CONTRATADA** deverá fornecer ao **SEBRAE/DF** ambiente on-line, para consulta do andamento dos serviços, assim como indicadores de desempenho, entre outros. No ambiente deverá constar um Dashboard desenvolvido com todos os indicadores operacionais definidos em contrato e todas as bases para utilização do **SEBRAE/DF** de acordo com sua conveniência.

**3.4.4.7.** A plataforma deverá dispor de sistemas de gestão para garantir alto desempenho e qualidade dos serviços prestados. Os sistemas requeridos para a **CONTRATADA** estão descritos a seguir e são obrigatórios. A confirmação de sua disponibilidade e correta utilização poderá ser feita pelo gestor do **SEBRAE/DF** por meio do indicador de IDS (Indicador de Disponibilidade de Sistemas) ou também por auditorias presenciais mediante levantamento de evidências.

**3.4.4.8.** Todo plano de configuração dos sistemas (nome de operadores, regras de roteamento, configuração inicial do menu da árvore de navegação do Chat ou Whatsapp, caixas de e-mail etc.), ou seja, tudo que os sistemas precisam para entrar em operação, deverá ser elaborado durante a implantação dos serviços em conjunto com o **SEBRAE/DF**.

**3.4.4.9.** A arquitetura para a central de atendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

**3.4.4.9.1.** Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho.

**3.4.4.9.2.** Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho.

**3.4.4.9.3.** Capacidade de processamento; armazenamento de dados; acréscimo ou redução de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho.

**3.4.4.9.4.** Capacidade de administração remota, por meio de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações.

**3.4.4.10.** Plataforma de Comunicação da **CONTRATADA** deverá prover comunicação via VoIP, para realização das ligações de Campanhas Ativas.

**3.4.4.11.** A **CONTRATADA** é responsável por fazer a conexão dos equipamentos de telefonia e configuração das rotas de ligações saintes.

**3.4.4.12.** A **CONTRATADA** é responsável pela contratação da empresa prestadora do serviço telefônico, que seja autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL** nas modalidades de fixo-fixo local, fixo-celular local (DDD 61) com linhas de telefone diretas e entroncamento digital (feixe E1 DIGITAL) e com a possibilidade do serviço de PABX virtual ou em nuvem, com plano de ligações ilimitadas.

**3.4.4.13.** A **CONTRATADA** deverá fornecer todas as atualizações de software durante o período da contratação.

**3.4.4.14.** A **CONTRATADA** deverá garantir a implementação dos novos serviços, por simples ampliação ou complementação de software, sem a necessidade de substituição dos equipamentos já instalados.

**3.4.4.15.** O equipamento deve possuir integração completa com a rede LAN existente, permitindo gerenciamento de qualquer ponto da rede.

### **3.5. SISTEMAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**3.5.1. Sistema de E-MAIL:** é o módulo responsável pelo recebimento e envio de e-mail para clientes, deve possuir as seguintes funcionalidades:

**3.5.1.1.** Criação de caixas de armazenamento de acordo com os assuntos recebidos.

**3.5.1.2.** Permitir a distribuição de mais de um e-mail aos atendentes para atendimentos simultâneos.

3.5.1.3. Criação de status para cada e-mail.

3.5.1.4. Mensagem de confirmação de recebimento de e-mail automática parametrizável pelo **SEBRAE/DF**.

3.5.1.5. Funcionalidade para identificação automática por meio da leitura do conteúdo do e-mail, o assunto correspondente.

3.5.1.6. Bloqueio de recebimento de SPAM (mensagens indevidas ou mala direta) por remetente e palavra-chave.

3.5.1.7. Definição de prioridades e prazos de tratamento por assunto para que o sistema possa encaminhar os e-mails bem como gerar relatórios de gestão baseados nos prazos.

3.5.1.8. Encaminhamento dos e-mails automático para os atendentes de acordo com o endereço de recebimento.

3.5.1.9. Direcionar automaticamente os e-mails aos atendentes para tratativa, de acordo com seu perfil, sem a necessidade de escolha do e-mail a ser tratado pelo atendente.

3.5.1.10. Oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques.

3.5.1.11. Permitir armazenamento de respostas prontas, divididas por áreas temáticas, Subtemas, perfis dos clientes, busca por palavra-chave etc.

3.5.1.12. Funcionalidades básicas de envio de e-mail, como: formatação de texto, anexos de arquivos, múltiplos destinatários, corretor ortográfico em português etc.

3.5.1.13. Roteamento das interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores.

3.5.1.14. Criação de "nova mensagem", permitindo ao operador enviar mensagem ao cliente e não apenas responder, tal funcionalidade deve ser opcional e habilitada pelo administrador.

3.5.1.15. Armazenamento do histórico de atendimentos, com acesso em tempo real e com busca das respostas anteriores por cliente.

3.5.1.16. Envio automático de pesquisa de satisfação após atribuição de determinado status;

**3.5.1.17.** Módulo de Gestão em tempo real para acesso às informações (e-mails recebidos, respondidos, rejeitados, encaminhados, TMR etc.).

**3.5.1.18.** Extração de relatórios gerenciais e detalhados dos atendimentos por atendente e por hora.

**3.5.2. Sistema de CHAT:** é o módulo responsável por permitir o atendimento ao cliente via Chat (interação), deve possuir as seguintes funcionalidades:

**3.5.2.1.** Integrar com o portal do **SEBRAE/DF** (página de acesso ao chat).

**3.5.2.2.** Encaminhar os contatos à Central de acordo com o portal pelo qual o cliente entrou.

**3.5.2.3.** Permitir que o cliente escolha, dentre uma lista do tipo questionário, o motivo pelo qual está entrando em contato para que esse motivo possa direcionar o cliente ao atendimento e informar ao atendente o motivo do contato.

**3.5.2.4.** Mensagem de saudação automática parametrizável pelo **SEBRAE/DF**.

**3.5.2.5.** Enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento.

**3.5.2.5.1.** Disponibilizar um questionário inicial e final, com perguntas básicas a serem respondidas pelo cliente antes de iniciar o atendimento e após o término do atendimento: O questionário deve ser customizável, permitindo que as perguntas sejam alteradas pelo Administrador.

**3.5.2.5.2.** Deverá fornecer ainda um banco de dados para o armazenamento das respostas para ser consultado por meio de critérios como data, período, localidade de origem, nome ou CPF do cliente, operador etc. Este recurso deve ter a opção de ser habilitado ou não pelo administrador.

**3.5.2.6.** Roteamento das interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores.

**3.5.2.7.** Horário de bloqueio das entradas de atendimento parametrizável pelo administrador ou pelo **SEBRAE/DF**.

**3.5.2.8.** Enviar ao cliente links e arquivos.

- 3.5.2.9.** Emissão de sons para distinguir a interação de Chat de outras interações.
- 3.5.2.10.** Múltiplas sessões de Chat por atendente, a serem configuradas pelos administradores.
- 3.5.2.11.** Correção ortográfica automática e em português.
- 3.5.2.12.** Transferência de diálogos entre cliente e atendentes.
- 3.5.2.13.** Conferências com outros usuários (ex.: supervisor).
- 3.5.2.14.** Visualização das mensagens “cliente está digitando” e “atendente está digitando” quando for o caso.
- 3.5.2.15.** Diálogo com cores diferentes (ou outro tipo de diferenciação clara) no texto de diálogo do cliente e atendente.
- 3.5.2.16.** Permitir armazenamento de respostas prontas, divididas por áreas temáticas, Subtemas, perfis dos clientes, busca por palavra-chave etc.
- 3.5.2.17.** Oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques.
- 3.5.2.18.** Envio do diálogo por e-mail.
- 3.5.2.19.** Salvamento do diálogo em arquivo “pdf”.
- 3.5.2.20.** Impressão de diálogos.
- 3.5.2.21.** Armazenamento do histórico de atendimentos, com acesso aos históricos dos atendimentos em tempo real e com busca das respostas anteriores por cliente.
- 3.5.2.22.** Módulo de gestão em tempo real dos status dos atendentes, da fila de espera e dos atendimentos que estão sendo realizados, visualizando as janelas de diálogo.
- 3.5.2.23.** Relatórios gerenciais com as informações dos atendimentos (chats recebidos, atendidos, abandonados, encaminhados, TMA etc.).
- 3.5.2.24.** Acesso a ferramenta pelos navegadores: Internet Explorer 9.0 ou superior, Microsoft Edge, Mozilla Firefox Quantum 67 ou superior, Opera 57 ou superior, Google Chrome 74 ou superior, Safari 5.1 ou superior.

**3.5.3. Sistema de WHATSAPP:** é o módulo responsável por permitir o atendimento receptivo e execução de campanhas ativas utilizando os serviços de mensageria instantânea do aplicativo Whatsapp.

**3.5.3.1.** Os custos de licenciamento e liberação de API junto ao WhatsApp Business serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**3.5.3.2.** A **CONTRATADA** deverá fornecer todo o licenciamento referente ao Hosting Whatsapp Business API e quaisquer configurações que sejam necessárias para o funcionamento da solução de Chatbots na plataforma do Whatsapp.

**3.5.3.3.** A **CONTRATADA** deve ser homologada junto ao Whatsapp Business API, para realizar todas as integrações necessárias para o funcionamento da solução de Chatbots na plataforma do Whatsapp.

**3.5.3.4.** O Sistema de Whatsapp deve permitir:

**3.5.3.4.1.** Criação de grupos de clientes por categorias, tipos, perfis etc.

**3.5.3.4.2.** Distribuição de atendimento para vários departamentos/segmentação por assuntos.

**3.5.3.4.3.** Atendimento simultâneo com vários atendentes partindo de um único número.

**3.5.3.4.4.** Envio e recebimento de mídias (áudio e vídeo).

**3.5.3.4.5.** Mensagem de saudação automática parametrizável pelo **SEBRAE/DF**.

**3.5.3.4.6.** Possibilite a emissão de sons para distinguir a interação de Whatsapp de outras interações.

**3.5.3.4.7.** Disponibilizar um questionário inicial e final, com perguntas básicas a serem respondidas pelo cliente antes de iniciar o atendimento e após o término do atendimento:

**3.5.3.4.7.1.** O questionário deve ser customizável, permitindo que as perguntas sejam alteradas pelo Administrador.

**3.5.3.4.7.2.** A funcionalidade deverá fornecer ainda um banco de dados para o armazenamento das respostas para ser consultado por meio de critérios como data, período, localidade de origem, nome ou CPF do cliente, atendente etc. Este recurso deve ter a opção de ser habilitado ou não pelo administrador.

- 3.5.3.4.7.3.** Permitir que o cliente escolha, dentre uma lista do tipo questionário, o motivo pelo qual está entrando em contato para que esse motivo possa direcionar o cliente para o atendimento e informar ao atendente o motivo do contato.
- 3.5.3.4.8.** Múltiplas sessões de Chat por analistas de atendimento, a serem configuradas pelos administradores.
- 3.5.3.4.9.** Configuração de alertas por palavras-chave. Indicadores na aba, sinalização visual, luminoso;
- 3.5.3.4.10.** Horário de bloqueio das entradas de atendimento parametrizável pelo administrador ou **SEBRAE/DF**.
- 3.5.3.4.11.** Gerenciador que permita deixar recado quando a operação estiver offline, automaticamente com o envio de mensagens distintas durante o período offline, que será configurado no processo de implantação.
- 3.5.3.4.12.** Diálogo com cores diferentes (ou outro tipo de diferenciação clara) no texto de diálogo do cliente e operador.
- 3.5.3.4.13.** Permitir armazenamento de respostas prontas, divididas por áreas temáticas, subtemas, perfis dos clientes, busca por palavra-chave etc.
- 3.5.3.4.14.** Oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques;
- 3.5.3.4.15.** Execução de campanhas ativas para grupos específicos de clientes, agendadas ou recorrentes sem o risco de ser considerado SPAM.
- 3.5.3.4.16.** Permitir ação de disparos de mensagens ativas aos Clientes via WhatsApp (HSM).
- 3.5.3.4.17.** Geração e execução de enquetes ou pesquisas.
- 3.5.3.4.18.** Avaliação de atendimento do cliente.
- 3.5.3.4.19.** Sinalização e precisão do feedback do cliente ao ler a mensagem.
- 3.5.3.4.20.** Possibilite o envio ao cliente de links e arquivos.
- 3.5.3.4.21.** Correção ortográfica automática e em português.
- 3.5.3.4.22.** Conferências com outros usuários (ex. com o supervisor).
- 3.5.3.4.23.** Transferência de diálogos entre cliente e atendentes.

3.5.3.4.24. Visualização das mensagens “cliente está digitando” e “atendente está digitando” quando for o caso.

3.5.3.4.25. Envio do diálogo por e-mail.

3.5.3.4.26. Salvamento do diálogo em arquivo “PDF”.

3.5.3.4.27. Impressão de diálogos.

3.5.3.4.28. Armazenamento de históricos de conversa e possibilidade de resgate de histórico de forma facilitada.

3.5.3.4.29. Módulo de gerenciamento que possibilite:

3.5.3.4.29.1. Gerenciamento de atendentes.

3.5.3.4.29.2. Gerenciamento de atendimentos: recebidos, realizados, filas, abandono etc.

3.5.3.4.29.3. Monitoramento das conversas em tempo real.

3.5.3.4.29.4. Transferências de atendimento.

3.5.3.4.29.5. Gerenciamento de grupos de clientes.

3.5.3.4.29.6. Gerenciamento de campanhas.

3.5.3.4.29.7. Geração de relatórios sintéticos e analíticos.

3.5.3.4.29.8. Manutenção e backup devem ser realizados somente fora do horário de atendimento, não gerando mensagens duplicadas ou retroativas ao cliente.

3.5.3.4.29.9. Acesso a ferramenta pelos navegadores: Internet Explorer 9.0 ou superior, Microsoft Edge, Mozilla Firefox Quantum 67 ou superior, Opera 57 ou superior, Google Chrome 74 ou superior, Safari 5.1 ou superior.

#### 3.5.4. Módulo de atendimento das Mídias Sociais:

3.5.4.1. A **CONTRATADA** deverá oferecer nativamente na plataforma, ou integrar na plataforma, às suas expensas, ferramentas próprias ou de terceiros para atendimento aos clientes e monitoramento das redes sociais: Facebook, Instagram e LinkedIn.

3.5.4.2. Os custos de licenciamento e liberação de APIs junto ao Facebook Business, Instagram e LinkedIn, se aplicáveis, serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**3.5.4.3.** Os serviços realizados usando as redes sociais, a serem realizados por atendentes humanos e não humanos, deverão integrar-se com os demais canais de atendimento e, quando o cliente for identificado, deverão ser registrados no banco de dados dos atendimentos.

**3.5.4.4.** Deverá ser possível cadastrar regras para selecionar menções ao **SEBRAE/DF** feita nas redes sociais, sites de notícias e blogs inclusive regras que selecionem demandas elegíveis para o atendimento.

**3.5.4.5.** As regras para seleção/identificação incluirão palavras, expressões e nomes de perfis.

**3.5.4.6.** A plataforma oferecerá todas as facilidades relativas a redes sociais em interfaces gráficas, possibilitando a montagem de gráficos em diversos formatos e a emissão/exportação de relatórios.

**3.5.4.7.** A plataforma deverá possibilitar o uso simultâneo de várias regras de busca, utilizando múltiplos conectores lógicos, frases, palavras-chave etc.

**3.5.4.8.** As regras de busca permitirão capturar menções ao **SEBRAE/DF**, aceitando a especificação de produtos, serviços, campanhas, pessoas, perfis e entidades de interesse. Será possível filtrar as referidas menções para fazer interações usando a plataforma. Será possível também excluir e ocultar interações.

**3.5.4.9.** A plataforma deverá permitir a criação de regras de roteamento com base em palavras-chave e repercussão de postagens, permitindo a concatenação de regras.

**3.5.4.10.** Será possível visualizar postagens realizadas pelos clientes nas áreas públicas e privadas (inbox, stories etc.) que mencionem o **SEBRAE/DF** nas redes sociais. Será possível responder às postagens dos clientes realizadas nessas áreas.

**3.5.4.11.** Quando o cliente se identificar nas interações, será possível gerar protocolo de atendimento e armazenar as interações no banco de dados dos atendimentos.

**3.5.4.12.** A plataforma permitirá ao atendente atribuir um sentimento às interações selecionadas para atendimento.

**3.5.4.13.** A plataforma permitirá configurar níveis de acesso dos atendentes às redes sociais e se terão acesso às áreas públicas e privadas de interações das redes.

**3.5.4.14.** Os aplicativos eventualmente desenvolvidos/implantados pela **CONTRATADA** para implantar os serviços por meio das redes sociais deverão utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirão padrões arquiteturais e de segurança do **SEBRAE/DF**.

**3.5.5. Módulo de Gravação:** módulo responsável pela gravação dos atendimentos de voz e escrita. Deve permitir:

**3.5.5.1.** Gravar os atendimentos telefônicos.

**3.5.5.2.** Gravação de áudio de navegação dos atendimentos e o percentual de gravação deverá ser 100% dos contatos atendidos.

**3.5.5.3.** Gravação de áudio em formato aberto do atendimento, de forma que possa ser utilizado sem necessidade de aplicativos específicos.

**3.5.5.4.** Gravação da comunicação escrita de navegação dos atendimentos por E-mail, Chat, Whatsapp e Mídias Sociais.

**3.5.5.5.** Buscar as gravações por meio de um módulo de busca que permita a consulta por campos diversos relacionados ao contato, tal como: data, hora, operador, motivo, assunto, CPF ou CNPJ, por nota de avaliação na pesquisa de pós-atendimento e outros.

**3.5.5.6.** O Sistema deverá permitir acesso remoto às gravações.

**3.5.5.7.** O tempo de armazenamento na plataforma (on-line) deverá ser de 03 meses. Após este período deverá ser feito backup e armazenados por 01 ano na empresa prestadora do serviço e após este período os backups devem ser transferidos ao **SEBRAE/DF** por meio de mídias eletrônicas.

**3.5.6. Sistema de Discagem Automática:** módulo responsável pela discagem automática para clientes sem a necessidade de interface humana, utilizando uma lista de números telefônicos previamente definidos. Deve permitir:

**3.5.6.1.** Importação de lista em arquivo com extensão “xls” ou “txt”, com números telefônicos para serem discados.

**3.5.6.2.** Criação de diversas campanhas para organização das discagens automáticas, incluindo a priorização.

**3.5.6.3.** Discagem automática utilizando o **módulo de discagem Power Dialer**, ou seja, a discagem ocorre a partir da identificação de operadores livres na qual o discador tem a função de disparar automaticamente ligações por meio de um banco de dados e sendo positivo o atendimento, ele transfere a ligação para o atendente disponível.

**3.5.6.4.** Disponibilização de módulo de administração básico que permita a configuração dos parâmetros de discagem.

**3.5.6.5.** Deverá permitir gravações das mensagens através de funcionalidade TTS – Text to Speech para transformação do texto em voz ou usando voz de locutor(a) profissional.

**3.5.6.6.** Permitir execução de diversas campanhas simultaneamente.

**3.5.6.7.** Realização de Campanhas Ativas automatizadas por Voz e/ou Mensagem.

**3.5.6.8.** Realização de Pesquisas com clientes por Voz e/ou Mensagem.

**3.5.6.9.** Permitir realização de campanhas virtuais, em que não existe a necessidade de se ter agentes.

**3.5.6.10.** Reconhecer respostas humanas a fim de evitar o redirecionamento aos operadores das ligações improdutivas, a exemplo chamadas atendidas por dispositivo eletrônico ou chamadas ocupadas.

**3.5.6.11.** Programar as campanhas para dar continuidade com agentes humanos aos contatos aceitos pelos clientes, desviando tais contatos para a fila de atendimento do grupo de atendentes vinculados à campanha.

**3.5.6.12.** Criar regras de renitência específicas por campanha definindo o número de tentativas de contato e intervalo de tempo em minutos entre as tentativas da campanha.

**3.5.6.13.** Registrar eventos das tentativas de chamadas não atendidas, atendidas por mensagens eletrônicas ou atendidas por humanos, com capacidade de registrar:

**3.5.6.13.1.** O número discado.

**3.5.6.13.2.** Data e hora da discagem.

**3.5.6.13.3.** O resultado da discagem.

**3.5.6.13.4.** Caso a discagem não tenha êxito, o motivo do não-êxito.

**3.5.6.13.5.** Caso a discagem tenha êxito (a chamada foi atendida por um ser humano), o registro do êxito, data e hora do início da chamada.

**3.5.6.14.** Caso haja desligamento durante a interação o registro do desligamento deverá indicar o seu autor (cliente ou operador).

**3.5.6.15.** Caso a interação chegue ao final, registro do êxito da interação.

**3.5.6.16.** A data e hora do fim da chamada.

**3.5.6.17.** Duração da chamada.

**3.5.7. Modulo de Campanhas Ativas:** O sistema de ativo a ser instalado pela **CONTRATADA** deverá possuir as seguintes características:

**3.5.7.1.** Permitir integração com o sistema de discador automático de chamadas.

**3.5.7.2.** Gestão de senhas e acessos de acordo com o perfil do usuário.

**3.5.7.3.** Acompanhamento das atividades e dos resultados dos contatos realizados pelos atendentes, por meio de códigos preestabelecidos no sistema.

**3.5.7.4.** Gestão de contatos permitindo consulta às informações do contato que está sendo atendido.

**3.5.7.5.** Permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo selecionando o público-alvo de cada uma.

**3.5.7.6.** Permitir inserir o script para cada campanha.

**3.5.7.7.** Permitir inserir atendentes por campanha.

**3.5.7.8.** Permitir cadastrar metas individuais e ou por campanhas.

**3.5.7.9.** Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada.

**3.5.7.10.** Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário.

**3.5.7.11.** Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem.

**3.5.7.12.** Permitir a parametrização das ligações e dos motivos do contato.

**3.5.7.13.** Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por atendentes e por campanha.

**3.5.7.14.** Ter acesso total (relatórios e gráficos) das estatísticas tanto de ligações (discadas x atendidas) quanto de reações de seus clientes por tipos de campanhas, por operador e geral.

**3.5.8. Módulo de Pesquisa de Satisfação:** módulo que permitirá aplicar pesquisas de satisfação sobre o atendimento após um contato, sendo aplicável aos canais (Chat, Whatsapp e E-mail). Deve permitir:

**3.5.8.1.** Configuração das perguntas e respostas que serão utilizadas na pesquisa, por meio de uma interface que seja administrada pelos gestores da central.

**3.5.8.2.** Limitação de realização da quantidade de pesquisas de acordo com uma meta pré-estabelecida.

**3.5.8.3.** Agrupamento das pesquisas por campanhas:

**3.5.8.3.1.** Aplicação das pesquisas de pós atendimento por meio dos canais multimeios, para o cliente pontuar o grau de satisfação de seu contato.

**3.5.8.3.2.** A definição de quando e quais outras pesquisas serão aplicadas, será feita pelo gestor do **SEBRAE/DF**.

**3.5.8.4.** Emissão de relatórios para acompanhamento em tempo real. Deverá haver ao menos um relatório, segmentado por canal de atendimento, com classificação por nota atribuída pelos clientes, incluindo o link do atendimento.

**3.5.9. Módulo de Operador:** O software de Contact Center a ser utilizado pelos atendentes deverá conter interface gráfica amigável, que possibilite controle visual dos seguintes status discando, em conversação/atendimento, bloqueado, ocupado e inativo:

**3.5.9.1.** O software de atendimento deverá ser em idioma português Brasil.

**3.5.9.2.** Deverá permitir a mudança de status (disponível, ocupado, pausa etc.) por meio de um simples clique de botão sem a necessidade de digitação de códigos.

**3.5.9.3.** Deverá apresentar, em tempo real, a situação do atendente junto à plataforma omnichannel.

**3.5.9.4.** O software deverá ser integrado a plataforma de atendimento provendo no display do software informações relativas à central de relacionamento como TMA (Tempo Médio de Atendimento), TME (Tempo Médio de Espera), quantidade de atendimentos em fila, nível de serviço entre outros. Tais recursos deverão ser customizados em acordo a necessidade do **SEBRAE/DF**.

**3.5.9.5.** O sistema deve proporcionar a identificação dos dados entrantes, conforme canal de relacionamento, exemplo número do celular do cliente ou dados digitados pelo cliente no Chat etc.

**3.5.10. Módulo de Comunicação:** Sistema de comunicação que permita o recebimento, envio e armazenamento do histórico de comunicados (com conteúdo tais como fotos, vídeos e arquivos) para os diversos colaboradores da Central de Relacionamento.

**3.5.10.1.** O sistema deverá ter a capacidade de armazenamento de documentos em um banco de dados, em área comum da própria ferramenta que deverá ser compartilhado com **SEBRAE/DF**.

**3.5.10.2.** Essa ferramenta de comunicação deverá ser amigável e possuir as seguintes funcionalidades:

**3.5.10.2.1.** Agendamento de comunicados (por data e hora).

**3.5.10.2.2.** Busca de comunicados por palavra-chave e data.

**3.5.10.2.3.** Controle instantâneo de leitura dos comunicados para o supervisor.

**3.5.10.2.4.** Aplicação de mini avaliações de conhecimento online, tais como quiz e enquete.

**3.5.10.2.5.** Alertas, pop-up e banners.

**3.5.10.2.6.** Exportar as informações.

**3.5.10.2.7.** Relatórios para gestão, contemplando histórico de comunicados e consolidado dos minitests com taxa de assertividade e leitura.

**3.5.10.3.** Todo conteúdo relacionado aos processos e procedimentos de atendimento, contido no repositório único de informações da **CONTRATADA** deverá ser disponibilizado de forma eletrônica ao responsável pela gestão do contrato no **SEBRAE/DF**.

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

**3.5.11.1.** Cadastro de fichas de monitoria, sem número limitado, com perguntas e respostas padronizadas para que a conformidade dos processos e padrões de atendimento possa ser verificada.

**3.5.11.2.** Permissão de criação de grupos e subgrupos das perguntas e respostas, para facilitar o preenchimento das fichas e posterior análise estatística.

**3.5.11.3.** As fichas de monitoria poderão ser diferentes para cada canal de atendimento (Telefone, E-mail, Chat, Whatsapp e Mídias Sociais), portanto é preciso permitir a criação de diferentes fichas para diferentes canais de atendimento.

**3.5.11.4.** Cadastro de itens do tipo “erro grave”, para que possam ser extraídas estatísticas específicas e envio de alertas para os gestores.

**3.5.11.5.** Cadastro de quantidade de monitorias que devem ser realizadas bem como seus prazos para cada atendente de forma que as metas possam ser gerenciadas por meio do módulo de relatórios.

**3.5.11.6.** Função de busca de contatos que serão monitorados, utilizando como filtro campos de cadastro dos clientes e dos atendentes.

**3.5.11.7.** Link entre as fichas de monitoria e as gravações (telefônico ou mensageria) do contato monitorado, de forma que, em momento de feedback aos atendentes, possam ouvir ou ler o histórico do atendimento.

**3.5.11.8.** Envio eletrônico das monitorias, com análises e comentários dos resultados, para os atendentes monitorados em suas estações de trabalho.

**3.5.11.9.** Confirmação eletrônica de recebimento pelos atendentes, possibilidade de aceite e inclusão de comentários.

**3.5.11.10.** Envio de alertas, por e-mail e pela própria plataforma, para os gestores, nos casos em que as monitorias não atinjam as notas mínimas configuradas ou erros graves.

**3.5.11.11.** Essa ferramenta de monitoria deverá também, armazenar o histórico de monitorias por atendente.

**3.5.11.12.** A ferramenta deve permitir anexar as gravações que forem monitoradas.

**3.5.11.13.** Permitir um serviço que possibilite a realização de monitorias local e à distância.

**3.5.11.14.** Possibilitar feedback online via módulo Web para o atendente, com espaço para registro de observações pelo supervisor e aceite e inclusão de comentários pelo atendente.

**3.5.11.15.** Envio de alertas, por e-mail e pela própria plataforma, para os gestores, nos casos em que as monitorias não atinjam as notas mínimas configuradas ou erros graves.

**3.5.12. Portal de Relatórios:** sistema que forneça relatórios sobre os contatos realizados e retornos do ativo e tratados em todos os módulos, para a gestão dos indicadores de desempenho e deverá permitir:

**3.5.12.1.** Geração de relatórios de histórico de desempenho por hora, dia e mês de todos os indicadores de desempenho da operação, contemplando, no mínimo, os indicadores descritos no termo de referência.

**3.5.12.2.** Visão consolidadas por atendente.

**3.5.12.3.** Visão em tempo real dos contatos sendo tratados.

**3.5.12.4.** Visualização de relatórios de volumetria e desempenho para cada um dos módulos do sistema que forem contratados e implantados: Telefone Ativo, E-mail, Chat, Whatsapp, Mídias Sociais, Discador, Pesquisas, QM, HSM (disparos do WhatsApp) etc.

**3.5.12.5.** Todos os relatórios e históricos devem ser exibidos em gráficos e/ou tabelas, de acordo com a opção do usuário no momento da consulta.

**3.5.12.6.** Possibilidade de customizar ou criar relatórios em layouts diferentes dos que são padronizados, sendo eles, histórico e em tempo real, utilizando os atributos (indicadores e campos da plataforma), pelo próprio gestor administrador do sistema, sem necessidade de interferência de programadores ou contratação de serviços de desenvolvimento.

**3.5.12.7.** Esse módulo deve ainda permitir a programação de fórmulas para criação de indicadores customizados.

**3.5.12.8.** Acesso à base de dados, em modo de consulta, para que possam ser extraídos dados por outras aplicações ou em caso de necessidade de análises específicas.

**3.5.12.9.** Publicação dos relatórios atrelados a perfis de usuários, de forma com que cada perfil tenha acesso restrito a informações que lhes foram concedidas pelos administradores.

**3.5.12.10.** Os relatórios deverão ser acessíveis remotamente, por meio de acesso pela internet, em ambiente seguro, com usuário e senha privados e individuais, a ser preparado e mantido pela **CONTRATADA**, evitando que o **SEBRAE/DF** tenha que armazená-los em repositório próprio.

**3.5.12.11.** Agendamento de geração e publicação, inclusive por e-mail, dos relatórios em dias e horários determinados pelos administradores.

**3.5.12.12.** O layout dos relatórios deverá ser proposto pela **CONTRATADA** durante o período de implantação e aprovados em conjunto com o gestor do **SEBRAE/DF**.

**3.5.12.13.** Os relatórios devem ficar disponíveis durante toda a vigência do contrato.

### **3.6. CONSIDERAÇÕES GERAIS DO AMBIENTE TECNOLÓGICO:**

**3.6.1.** A **CONTRATADA** será responsável pelo armazenamento de todas as informações, relatórios e dados sem nenhum custo adicional ao **SEBRAE/DF** por um período no mínimo igual ao período de duração do contrato.

**3.6.2.** Os encargos de manutenção do hardware e software serão de responsabilidade da **CONTRATADA**. Os equipamentos de informática poderão necessitar de atualização tecnológica (upgrades), se isto ocorrer, os custos desta atualização serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**3.6.3.** A **CONTRATADA** deverá executar manutenções preventivas e corretivas nos meios de comunicação, nos equipamentos e em toda a infraestrutura tecnológica necessária à prestação do serviço.

**3.6.4.** A **CONTRATADA** deverá informar, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas sobre qualquer evento programado que envolva a infraestrutura e que possa comprometer a prestação de serviços.

**3.6.5.** Toda infraestrutura predial descrita como necessária neste projeto deverá ser de especificação legal e deverá sofrer manutenção e upgrades determinados pelas manutenções preventivas e da legislação NR-17 e ocorrerá por única responsabilidade da empresa **CONTRATADA**, sendo que o **SEBRAE/DF** não terá nenhuma responsabilidade sobre investimentos ou despesas necessárias futuras.

**3.6.6.** Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a **CONTRATADA** deverá utilizar equipamentos que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência, não impossibilitam que a **CONTRATADA** apresente equipamentos com configurações superiores às exigidas; e

**3.6.7.** A **CONTRATADA** será responsável também por:

**3.6.7.1.** Treinamentos: a equipe de gestores do **SEBRAE/DF** e as equipes de atendimento deverão ser treinadas quanto ao uso dos sistemas. O plano de treinamento deverá estar contido no plano de implantação, com as turmas e perfis indicados pela **CONTRATADA** e validado pelo **SEBRAE/DF**.

**3.6.7.2.** Suporte aos usuários: o suporte a utilização do sistema deverá ser dado pela **CONTRATADA** para os gestores treinados na utilização dos sistemas por meio de canais remotos ou presenciais, em língua portuguesa.

**3.6.7.3.** Monitoramento: a **CONTRATADA** deverá ser responsável pelo Monitoramento e Manutenção preventivos contra paradas ou lentidões do sistema, além da manutenção corretiva em caso de problemas técnicos que impeçam a utilização das funcionalidades contratadas.

### 3.7. CARACTERÍSTICAS DE SEGURANÇA:

**3.7.1. 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/DF** e pela **LGPD**, bem com as indicações de segurança propostas pela área de Tecnologia da Informação do **SEBRAE/DF**.

**3.7.2.** Deverá prover segurança por meio da utilização de identificação individual dos colaboradores exclusivos e não exclusivos utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma

controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha/password, pois todas as ações efetuadas por meio deste serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**3.7.3. Controle de acesso às instalações:** o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.

**3.7.4. Propriedade e uso das informações:** todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade do **SEBRAE/DF**, não podendo a **CONTRATADA**, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada pelo **SEBRAE/DF**.

**3.7.5. Rotinas de Segurança:**

**3.7.5.1.** Manter um Programa de Administração da Vulnerabilidade, incluindo a utilização regular do software antivírus.

**3.7.5.2.** Aplicar uma política de back-up de dados on-line, com retenção de no mínimo 03 meses. Após este período deverá ser feito back-up e armazenados por 01 ano na empresa prestadora do serviço, após este período os back-ups devem ser transferidos para o **SEBRAE/DF** por meio de mídias eletrônicas.

### **3.8. PLANO DE IMPLANTAÇÃO E SUCESSÃO:**

**3.8.1. Implantação:**

**3.8.1.1.** O plano de implantação deve prever que a plataforma atual será substituída sem interrupções no atendimento aos clientes.

**3.8.1.2.** Todos os custos relacionados à Implantação serão de responsabilidade da **CONTRATADA** e será pago pelo **SEBRAE/DF** em parcela única, estando o pagamento condicionado a homologação de todas as especificações e configurações técnicas estabelecidas no termo de referência.

**3.8.1.3.** A **CONTRATADA** deverá apresentar ao **SEBRAE/DF** um plano de implantação do projeto, contendo, no mínimo, as informações abaixo, para que possa ser analisado e aprovado antes do início das implantações:

**3.8.1.3.1.** Declaração de escopo do projeto com requerimentos e premissas.

3.8.1.3.2. Atividades e estrutura de trabalho.

3.8.1.3.3. Responsáveis e contatos.

3.8.1.3.4. Prazo de duração e data de início e fim previsto para as atividades.

3.8.1.4. Estratégia de migração da plataforma atual para nova solução.

3.8.1.5. Plano de testes e homologação:

3.8.1.5.1. Envolve os testes funcionais, de desempenho e outros necessários ao projeto realizado exaustivamente pela **CONTRATADA** para evitar erros durante a fase de homologação pelo **SEBRAE/DF**.

3.8.1.5.2. A **CONTRATADA** deverá apoiar o **SEBRAE/DF** na homologação do Sistema, prestando as capacitações e configurações necessárias para que as novas funções sejam efetivamente testadas.

3.8.1.5.3. A **CONTRATADA** deverá garantir ao término da fase de Implantação e antes do início das atividades do atendimento, que todas as especificações tecnológicas estabelecidas no Termo de Referência estejam sendo plenamente atendidas.

3.8.1.6. O **SEBRAE/DF** por meio de uma **comissão de fiscalização e diligência técnica**, antes da assinatura do contrato, realizará análise e checagem de todas as funcionalidades especificadas no termo de referência. Os membros da comissão de fiscalização farão visitas in-loco, em períodos programados e em acordo com cronograma de implantação, sucessão e execução.

3.8.1.7. A comissão de fiscalização terá colaboradores **SEBRAE/DF**, incluindo o gestor, fiscal do contrato, um profissional externo com capacidade técnica em Contacte Center comprovada, na figura de um consultor credenciado ao **SEBRAE/DF**. Podendo, devido à complexidade do objeto do termo de referência, ter a indicação de demais profissionais para subsidiar a diligência técnica.

3.8.1.8. A **CONTRATADA** deverá indicar um profissional capaz de realizar a apresentação dos requisitos e executar procedimentos de teste, que ficara à disposição do **SEBRAE/DF** durante todo o período de testes, para dirimir dúvidas e acompanhar a homologação da solução.

**3.8.1.9.** Caso o **SEBRAE/DF** identifique algum tipo de inconsistência ou ausência de alguma funcionalidade especificada no termo de referência a **CONTRATADA** será notificada por escrito, e será concedido um prazo de até **5 (cinco) dias úteis** para os ajustes necessários, que serão novamente avaliados pelo **SEBRAE/DF** em uma nova diligência técnica após o prazo especificado.

**3.8.1.10.** Caso a segunda diligência constate que os itens sinalizados na notificação não atendem as especificações, a **CONTRATADA** será desclassificada.

**3.8.1.11.** Mapa de risco, ações preventivas e corretivas possíveis.

### **3.9. SUCESSÃO:**

**3.9.1.** Apresentar, no prazo de até **90 (noventa) dias corridos** antes do fim do contrato, um plano de sucessão final com os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão. Em caráter excepcional, quando solicitado pelo **SEBRAE/DF**, o prazo poderá ser prorrogado por até 30 (trinta) dias após o fim do contrato para garantir todos os procedimentos de repasse.

**3.9.2.** As informações a serem transferidas ao **SEBRAE/DF** deverão ser entregues em base de dados SQL, Texto estruturado ou em Excel para ser viável a importação.

**3.9.3.** A documentação do conteúdo da “base de conhecimento” deverá ser entregue com os dados e descritivo explicando cada campo (data, nome, tema, subtema, conteúdo etc.);

**3.9.4.** Devem ser disponibilizados ao **SEBRAE/DF** os documentos relacionados aos processos e procedimentos; gravação de dados e voz realizados por meio dos diferentes canais de atendimento.

## **4. PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO**

**4.1.** O prazo para início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, dar-se-á em até **30 (trinta) dias úteis**, contados a partir da assinatura do contrato. Este prazo será destinado ao desenvolvimento das etapas de implantação.

4.2. A **CONTRATADA** pode estar registrada em qualquer Estado brasileiro, desde que seja atendido minimamente por infraestrutura básica fornecida pela concessionária pública de telefonia e permitindo atender as especificações técnicas e estratégicas definidos neste Edital.

4.3. Os serviços serão executados na medida da necessidade do **SEBRAE/DF** pelo período de até 12 (doze) meses.

4.4. O **SEBRAE/DF** não está obrigado a contratar os serviços em sua totalidade.

4.5. A **CONTRATADA** será responsável por todos os custos referentes a prestação dos serviços inerentes ao objeto deste contrato.

## 5. CONDIÇÕES DE GARANTIA

5.1. A **CONTRATADA** deverá recolher, em nome do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Distrito Federal – **SEBRAE/DF**, em até **10 (dez) dias úteis** contados da assinatura do contrato, um seguro, correspondente **5% (cinco por cento) do valor da verba do contrato**.

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

5.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

5.2.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo **SEBRAE/DF** à **CONTRATADA**.

5.2.3. Prejuízos diretos causados ao **SEBRAE/DF** ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

5.2.4. Obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**.

5.3. A garantia deverá ser efetuada em favor do **SEBRAE/DF**, em conta específica com correção monetária.

5.4. Em caso de prorrogação da vigência do contrato, a garantia deverá ser renovada em até 10 (dez) dias contados do 1º dia útil subsequente à assinatura do Termo Aditivo, mantendo-se o percentual de **5% (cinco por cento)** sobre o valor atual do contrato.

5.5. Caso o valor da garantia seja utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data em que for notificada.

5.6. A garantia escolhida pela **CONTRATADA** poderá ser substituída por outra no decorrer da execução do contrato, com a anuência do **SEBRAE/DF**, observadas as modalidades no caput.

5.7. A validade da garantia eleita deverá abranger um período de **03 (três) meses** após o término da vigência contratual.

## 6. RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO, TELEFONE E E-MAIL

6.1. Os responsáveis pelos recebimentos dos serviços serão os empregados Francisca Martins Pereira – 3362-1635 – francisca.pereira@df.sebrae.com.br, Valesca Fernandes Dias - (61) 3362-1685 - valesca.dias@df.sebrae.com.br e Ricardo Robson Moreira Gomes – 3362-1625 – ricardo.gomes@df.sebrae.com.br, disposto na autorização de prestação de serviços.

## 7. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

7.1. A empresa deverá anexar em todas as Notas Fiscais a prova de regularidade fiscal com os seguintes documentos:

7.1.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica. CNPJ.

7.1.2. Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais, Dívida Ativa da União e à Seguridade Social.

7.1.3. Certidão de Regularidade de Tributos Estaduais/Distrital.

7.1.4. Certidão de Regularidade de Tributos Municipais.

7.1.5. Prova de Regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço. FGTS

7.1.6. Declaração de empresa optante pelo SIMPLES Nacional (caso aplicável).

7.2. A Nota Fiscal referente aos serviços deverá ser emitida e entregue preferencialmente **até dia 25 (vinte) de cada mês**. Posterior a esta data, a mesma deverá ser emitida a partir do **1º dia útil do mês subsequente**.

7.3. O pagamento será efetuado, em até **10 (dez) dias úteis** após o aceite e atesto pelo empregado responsável do **SEBRAE/DF**.

7.4. O CNPJ de emissão das notas fiscais deverá ser o mesmo do contrato assinado.

7.5. As notas fiscais deverão ser apresentadas com os valores e serviços executados.

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

Planilha dos "SERVIÇOS CONTINUADOS"						
<b>ITEM A - Serviços de Atendimento</b>						
Item	Descrição dos Serviços	Unidade de medida	Quantidade (A)	Preço Unitário (R\$) (B)	Preço Total Mensal (R\$) (C) = (A) X (B)	Preço Total Anual (R\$) (C) X 12 meses
1	Atendimento Multimídias	PA - Posição de Atendimento	10			
2	BackOffice	PA - Posição de Atendimento	1			
3	Supervisão	PA - Posição de Atendimento	1			
<b>Preço total dos Serviços de Atendimento - Anual (itens 1+2+3)</b>						R\$ -
<b>ITEM B - Infraestrutura Tecnológica e Física</b>						
Item	Descrição dos Serviços			Preço Mensal (R\$) (A)	Preço Total (R\$) (A) x 12 meses	
4	Infraestrutura Tecnológica e Física para prestação dos serviços de atendimento conforme "Item 3 do Termo de Referência". (Plataforma Omnichannel, Sistema de Telefonia, Link de dados dedicado, Computadoras, Acessórios, Mobiliários etc.)					
<b>Preço total da Infraestrutura Tecnológica e Física - Anual (item 4)</b>						R\$ -
<b>ITEM C - Custo de Ligações e Mensagerias</b>						
ITEM	Descrição dos Serviços	Unidade de medida	Quantidade (A)	Preço Unitário (R\$) (B)	Preço Total Mensal (R\$) (C) = (A) X (B)	Preço Total Anual (R\$) (C) X 12 meses
5	Interações através dos canais de Whatsapp (ativo e receptivo) Chat e E-mail. <i>Nota: Interações corresponde ao volume de atendimentos independente da quantidade de mensagens trocadas na interação.</i>	Interações	5.000			
6	Ligação para Fixo local ou LDN	minuto	2.000			
7	Ligação para Móvel VC1 VC2 VC3	minuto	8.000			
<b>Preço total de Ligações e Mensagerias - Anual (5 + 6 + 7)</b>						R\$ -
<b>ITEM D: PREÇO TOTAL DOS "SERVIÇOS CONTINUADOS" - ANUAL (R\$) (soma dos itens A + B + C)</b>						R\$ -
IMPLANTAÇÃO (parcela única)						
Item	Descrição dos Serviços					Preço Único (R\$)
8	Implantação - Configuração e Homologação de todos os sistemas especificados no Item 3 do Termo de Referência (Plataforma Omnichannel; E-mail; Chat; Whatsapp; Mídias Sociais; Módulo de Gravação; Discador; Módulo de Campanhas Ativas; Pesquisa de Satisfação; Módulo do Operador; Módulo de Comunicação; Q&M; Portal de Relatórios) e Capacitação dos usuários.					
<b>ITEM E: Preço total com a Implantação - Parcela Única (8)</b>						R\$ -
Planilha dos "SERVIÇOS POR DEMANDA"						
<b>ITEM F - Apoio aos Serviços de Atendimento</b>						
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade de medida	Quantidade (A)	Preço Unitário (R\$) (B)	Preço Total Mensal (R\$) (C) = (A) X (B)	Preço Total Anual (R\$) (C) X 12 meses
9	Apoio aos serviços de Atendimento Multimídias contemplando: (recurso humano + infraestrutura Física e Tecnológica + computador e acessórios)	PA - Posição de Atendimento	1			
<b>ITEM F - Preço Total do Apoio aos Serviços de Atendimento Multimídias - Anual (9)</b>						R\$ -
<b>ITEM G - Serviço de disparo de mensageria Ativa via Whatsapp (HSM)</b>						
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade de medida	Quantidade (A)	Preço Unitário (R\$) (B)	Preço Total Mensal (R\$) (C) = (A) X (B)	Preço Total Anual (R\$) (C) X 12 meses
10	Serviço de disparo de mensagens Ativas aos clientes via Whatsapp (HSM)	Mensagem	10.000			
<b>ITEM G - Preço Total do serviço de disparo de mensageria Ativa (HSM) - Anual (10)</b>						R\$ -
<b>ITEM H: PREÇO TOTAL DOS "SERVIÇOS POR DEMANDA" - ANUAL (R\$) (soma dos itens F + G)</b>						R\$ -

Figura 5 – Tabela de Serviços CONTINUADOS e Serviços POR DEMANDA x Quantitativos

7.7. O pagamento se dará mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de relatório mensal de atividades a ser aprovado pelo **SEBRAE/DF**, conforme a seguir:

7.7.1. Os “**SERVIÇOS CONTINUADOS**” relacionados ao “**Item A – Serviços de Atendimento**” serão pagos mensalmente, os quais deverão ser comprovados por meio de relatórios.

7.7.2. Os “**SERVIÇOS CONTINUADOS**” relacionados ao “**Item B – Infraestrutura Tecnologia e Física**” que compõem toda a estrutura tecnologia e física especificadas no Termo de Referência para promover a operacionalização dos serviços serão pagos mensalmente, os quais deverão ser comprovados por meio de relatórios.

a. Os “**SERVIÇOS CONTINUADOS**” relacionados ao “**Item C – Custo de Ligações e Mensageria**” que compõe o volume em minutos de Ligações Ativas e custo das Interações de mensagerias utilizadas pelos canais de Whatsapp, Chat, E-mail e Mídias Sociais, serão pagos pela Contratada mensalmente de acordo com o uso no qual: Deverão ser comprovadas por meio de relatórios de consumo que serão enviados ao SEBRAE/DF até o 5º dia útil do mês seguinte; Após aprovação e aceite dos relatórios de consumo pelo SEBRAE/DF, os custos das ligações e mensageria poderão ser incluídos na nota fiscal do mês para pagamento.

7.7.3. Os **serviços relacionados ao “Item E – IMPLANTAÇÃO**” que compõe todos os custos com a fase da implantação da Central envolvendo: Configuração e Homologação de todos os sistemas especificados no “item 3 do Termo de Referência” (Plataforma Omnichannel; E-mail; Chat; Whatsapp; Mídias Sociais; Módulo de Gravação; Discador; Módulo de Campanhas Ativas; Pesquisa de Satisfação; Módulo do Operador; Módulo de Comunicação; Q&M; Portal de Relatórios) e Capacitação dos usuários, será pago de em parcela única, estando o pagamento condicionado a homologação do **SEBRAE/DF** de todas as especificações e configurações técnicas estabelecidas nas Especificações Técnicas dos Serviços”.

7.7.4. Os “**SERVIÇOS POR DEMANDA**” relacionados ao “**Item F – Apoio ao Atendimento Multimeios**”, contemplando (recursos humanos + infraestrutura Física e Tecnológica + Computador e acessórios), será pago mensalmente, sendo seu preço proporcional aos dias utilizados de acordo com o número de horas disponibilizadas, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório e aceite do serviço emitido pelo **SEBRAE/DF**. Sendo esses

serviços contratados após solicitação por escrita do **SEBRAE/DF** que deverá ser feito com um prazo mínimo de 30 dias de antecedência.

**7.7.5.** Os “**SERVIÇOS POR DEMANDA**” relacionados ao “**Item G – Serviços de disparo de mensageria Ativa via Whatsapp HSM**” (*High Structured Message* ou Templates de Mensagem, são mensagens que obedecem a uma estrutura rígida e específica que são aprovadas pela Meta antes de serem enviadas), que compõe o volume de disparos de mensagens ativas realizados via Whatsapp aos clientes do **SEBRAE/DF**, serão pagos mensalmente de acordo com o volume total de disparos realizados, que deverão ser comprovadas por meio de relatórios de consumo e aceite do serviço emitido pelo **SEBRAE/DF**.

## 8. OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

### 8.1. DO SEBRAE/DF:

- 8.1.1. Responsabilizar-se pela comunicação, em tempo hábil, dos serviços a serem executados.
- 8.1.2. Notificar à empresa, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços.
- 8.1.3. Comunicar à empresa qualquer anormalidade constatada na prestação dos serviços.
- 8.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa.
- 8.1.5. Atestar as notas fiscais/faturas relativas ao objeto do Edital.
- 8.1.6. Proceder ao pagamento na forma e no prazo pactuados, após verificada a regularidade da nota fiscal dos serviços, sendo eles serviços relacionados a: Serviços Continuados que serão pagos mensalmente; Serviços Por Demanda que serão pagos mensalmente conforme, mediante a solicitação por escrita do **SEBRAE/DF** e comprovação dos serviços prestados.
- 8.1.7. Proceder ao pagamento dos custos referente aos serviços de Telefonia (ligações ativas) e de Mensageria (interações ativas e receptivas), mediante apresentação de relatórios de consumo detalhado das ligações e mensagens realizadas no mês.
- 8.1.8. Realizar a homologação por meio de testes funcionais de todas as especificações e sistemas relacionados no item de especificações técnicas deste Edital, após o prazo de implantação e antes do início do atendimento;

**8.1.9.** Promover o pagamento à **CONTRATADA** da Implantação, em parcela única, estando o pagamento condicionado a homologação do **SEBRAE/DF** de todas as especificações e configurações técnicas estabelecidas no item de especificações técnicas deste Edital.

**8.1.10.** Indicar formalmente o nome do gestor do **SEBRAE/DF** responsável pelo acompanhamento da execução contratual.

**8.1.11.** Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, de modo a zelar pela qualidade, transparência e agilidade dos serviços ou dos bens licitados, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**.

**8.1.12.** O gestor do **SEBRAE/DF** deverá conhecer plenamente os serviços contratados e responsabilidades de cada envolvido neste modelo de atendimento.

**8.1.13.** Definir os procedimentos de atendimento e manter as informações necessárias à execução dos serviços, atualizadas e disponíveis.

**8.1.14.** Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços dentro das normas do contrato.

**8.1.15.** Realizar gestão dos serviços prestados pela **CONTRATADA** efetuando o monitoramento dos indicadores de qualidade e dos acordos de nível de serviços estabelecidos. Além disso, é responsável pela condução das ações de melhoria caso os indicadores não estejam dentro dos valores definidos como meta.

**8.1.16.** Realizar gestão dos serviços prestados aos clientes por meio do monitoramento dos indicadores de qualidade que demonstram a percepção de qualidade do cliente fazendo interface com a **CONTRATADA** para tomada de decisões e implantação das melhorias.

**8.1.17.** Manter atualizado os manuais e rotinas de serviços de atendimento ao cliente, nos aspectos inerentes aos procedimentos do **SEBRAE/DF**.

**8.1.18.** Não permitir que os profissionais da **CONTRATADA** executem tarefas em desacordo com as estabelecidas no contrato.

**8.1.19.** O gestor do **SEBRAE/DF** responsável pela gestão dos serviços da **CONTRATADA** poderá contar com serviços esporádicos realizados por um consultor contratado que eventualmente

prestará serviços de apoio e suporte técnico ao gestor do **SEBRAE/DF** para monitoria, acompanhamento e análise dos serviços executados pela **CONTRATADA**.

**8.1.20.** O gestor do **SEBRAE/DF** é responsável pelo fornecimento das bases de dados de clientes à **CONTRATADA** para promover ações ativas por telefone ou por meio dos multicanais, atendendo aos pré-requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD nº 13.709 de 14 de agosto de 2018.

**8.1.21.** Promover diligência a qualquer momento antes ou durante a contratação, a fim de atestar a veracidade das informações relacionadas a qualificação técnica da Licitante ou serviços que estiverem sendo prestados pela **CONTRATADA**.

**8.1.22.** Estabelecer relatórios e instrumentos de controle a serem apresentados pela **CONTRATADA** ao **SEBRAE/DF**, com o objetivo de possibilitar o gerenciamento dos serviços.

## 8.2. DA CONTRATADA

**8.2.1.** Prestar serviços em estrita conformidade com as especificações exigidas na licitação.

**8.2.2.** A **CONTRATADA** será responsável por todos os custos de implantação, transição, capacitação inicial e se reciclagem, instalação, pessoal, impostos, taxas, seguros etc.

**8.2.3.** Manter durante a execução deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação.

**8.2.4.** Responder pelas despesas resultantes de quaisquer ações, demandas, decorrentes de danos seja por culpa sua ou qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais de terceiros, que lhes venham a ser exigidas por força de lei, relacionadas ao cumprimento do presente contrato.

**8.2.5.** Em nenhuma hipótese, veicular publicidade acerca dos serviços prestados ao **SEBRAE/DF**, a não ser que haja prévia e expressa autorização.

**8.2.6.** Conferir todos os parâmetros e elementos que subsidiarão a execução do objeto, correndo por sua responsabilidade a constatação e aferição deles.

**8.2.7.** Prestar esclarecimentos que lhes forem solicitados e atender prontamente as reclamações sobre sua execução, nos prazos estipulados pelo **SEBRAE/DF**.

**8.2.8.** Estar apta para iniciar a execução dos serviços relativos ao objeto contratado em até **30 (trinta) dias** após a assinatura do contrato.

**8.2.9.** Apresentar, no prazo de 90 dias após assinatura do contrato, um plano de sucessão final com os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão. Em caráter excepcional, quando solicitado pelo **SEBRAE/DF**, o prazo poderá ser prorrogado por até 30 dias após o fim do contrato para garantir todos os procedimentos de repasse.

**8.2.10.** Realizar as atividades administrativas e de gestão de pessoal, especialmente voltadas às seguintes rotinas de administração de pessoal: contratação, capacitação e demissão de funcionário, controle de frequência, elaboração de folha de pagamento, pagamento de salário; de cálculo e de recolhimento de impostos e/ou tributos; de concessão de benefícios, compra e distribuição de vales transportes e de refeição, de acompanhamento de resultados: elaboração de demonstrativos mensais de absenteísmo, produtividade e performance da operação e da equipe.

**8.2.11.** Comunicar ao **SEBRAE/DF** imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar, com a devida antecedência, os esclarecimentos necessários e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços nos prazos estipulados pelos **SEBRAE/DF**.

**8.2.12.** Solucionar todos os eventuais problemas relacionados com a execução do objeto da licitação, mesmo que para isso, outras soluções não previstas neste Edital tenham que ser apresentadas para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o **SEBRAE/DF**, desde que de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**8.2.13.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo que se fizer necessário na prestação dos serviços contratados, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**8.2.14.** Responsabilizar-se por quaisquer acidentes e suas consequências, respondendo pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da **CONTRATADA** quando da prestação dos serviços ora contratados, não excluindo ou reduzindo

essa responsabilidade à fiscalização exercida pelo **SEBRAE/DF**; e ainda, não cabendo ao **SEBRAE/DF**, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos ou indiretos ou lucros cessantes decorrentes.

**8.2.15.** Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados.

**8.2.16.** Os empregados da **CONTRATADA** não terão nenhum vínculo empregatício com o **SEBRAE/DF**, ficando a **CONTRATADA** responsável por todas e quaisquer obrigações fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciárias ou outras correlatas que houver.

**8.2.17.** Fornecer ao **SEBRAE/DF**, quando solicitado, a relação individualizada de cada empregado que prestar serviços, bem como documentação específica previdenciária, fiscal, trabalhista ou outras exigidas pelo **SEBRAE/DF**.

**8.2.18.** A **CONTRATADA** poderá, a seu critério, dispensar ou substituir qualquer membro da equipe de atendimento comunicando o fato ao **SEBRAE/DF**, e informando-o de imediato o(s) nome(s) do(s) dispensado(s) e seu(s) substituto(s).

**8.2.19.** A **CONTRATADA** só poderá substituir qualquer membro da equipe de atendimento 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 **CONTRATADA** ou de seus empregados.

**8.2.20.** Realizar exames médicos anuais no quadro de colaboradores, principalmente os relativos à acuidade visual e a audiometria.

**8.2.21.** A **CONTRATADA** responsabiliza-se em manter o quadro de reserva, já treinado, para convocação imediata caso haja necessidade de substituição (faltas, demissões, férias, licenças ou outro tipo de afastamento), a fim de garantir os níveis de serviços especificados pelo **SEBRAE/DF**.

**8.2.22.** Responsabilizar-se integralmente pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta ao **SEBRAE/DF**, em decorrência dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, mediante comunicação por escrito, assim como será obrigatório o ressarcimento ao **SEBRAE/DF**, de prejuízos causados por atendimento incorreto.

**8.2.23.** Responsabilizar-se mente por quaisquer ônus decorrentes de despesas ou indenizações por acidentes de trabalho, bem como, no caso de ajuizamento de reclamações trabalhistas.

**8.2.24.** Responsabilizar-se por qualquer ônus decorrente de possível chamamento do **SEBRAE/DF** em juízo, como litisconsorte, em ação trabalhista ou de reparação civil em decorrência da execução dos serviços, ficando o **SEBRAE/DF**, desde já, autorizado a glosar nas faturas as importâncias estimadas nas respectivas ações, se ocorrerem.

**8.2.25.** Manter gerente ou responsável com cargo equivalente, para representá-la na execução do contrato.

**8.2.26.** Oficializar nominalmente o gerente do contrato ou responsável com cargo equivalente que poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o gestor do contrato do **SEBRAE/DF**.

**8.2.27.** A **CONTRATADA** isenta, o **SEBRAE/DF**, caso qualquer membro da equipe de atendimento venha causar ou sofrer incidente(s) e/ou acidente(s), responsabilidade que a **CONTRATADA** assume expressa e integralmente.

**8.2.28.** Não transferir a terceiros os compromissos avençados.

**8.2.29.** Promover reuniões com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe.

**8.2.30.** Observar, rigorosamente o Código Civil Brasileiro, a Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, Convenções e Acordos Trabalhistas, as Normas Técnicas, as Leis e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do contrato.

**8.2.31.** Manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital em compatibilidade com as obrigações assumidas.

**8.2.32.** Garantir que os níveis de serviços estabelecido nos indicadores contratuais acordados neste Termo de Referência sejam cumpridos.

**8.2.33.** Manter a infraestrutura física e lógica mínima e adequada para que a performance do atendimento não seja afetada.

**8.2.34.** Fornecer dentro do prazo da implantação a descrição completa da plataforma de comunicação e dos ambientes tecnológico e de infraestrutura.

**8.2.35.** Apresentar dentro do prazo da implantação declaração de que as instalações para a prestação do serviço em sua estrutura física atendem a Norma Regulamentadora NR 17 e a todas as especificações tecnológicas descrita no item de especificações técnicas do termo de referência.

**8.2.36.** Prover intervalos aos funcionários de acordo com a Portaria nr. 09 de 30 de março de 2007, sobre Trabalho em Tele Teleatendimento / Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, a serem utilizados para pausas de descanso, lanche, ginástica laboral entre outras.

**8.2.37.** A **CONTRATADA** deverá apresentar durante a etapa de implantação um Plano de Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, contendo:

**8.2.37.1.** O plano de adequação a **LGPD**, com medidas e ferramentas de governança de dados.

**8.2.37.2.** Deverá coletar autorização de repasse de dados pessoais e de comprovantes de adequação de perfil profissional de funcionários para a **SEBRAE/DF**.

**8.2.37.3.** Deverá coletar assinatura no “Termo de Confidencialidade” de todos os colaboradores envolvidos no atendimento da **SEBRAE/DF**.

**8.2.37.4.** Deverá manter os logs de acesso identificando quem acessou, data, hora e quais informações foram acessadas pelos operadores e pessoas com acesso direto ao banco de dados.

**8.2.37.5.** Caso utilize ferramentas que guardem informações em bancos de dados próprios, deve ser apresentada a documentação das bases de dados.

**8.2.38.** A **CONTRATADA** será responsável pelo licenciamento dos sistemas e aplicativos que serão utilizados para a prestação de serviços, conforme os requisitos deste Termo de Referência.

**8.2.39.** Responsável por operacionalizar toda a equipe de atendimento, conforme as especificações definidas neste documento, incluindo os SLA’s previstos e os processos de atendimento que são definidos pelo **SEBRAE/DF**.

**8.2.40.** Garantir que a equipe prestadora dos serviços de atendimento (equipe) esteja dedicada unicamente a prestação de serviços do **SEBRAE/DF**.

**8.2.41.** Gerir os serviços e as entregas mensais dos profissionais da equipe de suporte operacional, atendendo as especificações estabelecidas neste documento.

**8.2.42.** Permitir acesso em suas dependências ao gestor e fiscal do **SEBRAE/DF** assim de consultores contratados a qualquer momento para que os requisitos previstos neste documento possam ser auditados e conferidos.

**8.2.43.** Elaborar e apresentar mensalmente relatórios executivos para **SEBRAE/DF** que irão reportar o andamento operacional, os indicadores de **SLA** e as principais ações realizadas durante o período analisado.

**8.2.44.** Gerenciar e normatizar via procedimento, os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo:

**8.2.44.1.** Pessoal envolvido na prestação dos serviços: recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho; 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 e licenças).

**8.2.44.2.** Processo de execução dos serviços: implementação dos procedimentos definidos pelo **SEBRAE/DF**; controle do fluxo de ligações ativas; controle das interações de Chat, E-mail, Whatsapp e Mídias Sociais; fluxo de atendimento; gerenciamento do fluxo de informações na Central; gerenciamento da qualidade do atendimento que será realizada pela qualidade, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados, análise do dimensionamento operacional, capacitação das equipes de atendimento (capacitação inicial e reciclagens) e capacitações legais estabelecidas na Norma Regulamentadora – NR 17.

**8.2.44.3.** Controle dos recursos: organização e controle dos documentos e informações de uso da equipe de atendimento em pastas físicas e lógicas; cuidados na utilização de documentos e materiais disponibilizados pelo **SEBRAE/DF**.

**8.2.45.** Deverá disponibilizar gestor da infraestrutura tecnológica que se responsabilizará em coordenar, manter consolidadas e divulgar informações referentes às implantações e novas versões/releases dos sistemas de apoio à gestão de atendimento.

**8.2.46.** Fazer a conexão dos equipamentos de telefonia e configuração das rotas de ligações ativas.

**8.2.47.** Submeter-se às orientações e fiscalização do gestor do contrato nomeado pelo **SEBRAE/DF**, sem que, com isso, diminua ou substitua a responsabilidade da **CONTRATADA**, decorrentes das obrigações aqui assumidas.

**8.2.48.** Zelar pelo nome e pela imagem do **SEBRAE/DF**.

**8.2.49.** A **CONTRATADA** deverá indicar um profissional capaz de realizar a apresentação dos requisitos e executar procedimentos de teste de todas as especificações tecnológicas do **citadas no termo de referência**, que ficará à disposição do **SEBRAE/DF** durante todo o período de testes, para dirimir dúvidas e acompanhar a homologação da solução.

**8.2.49.1.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar após conclusão da etapa de Implantação um relatório atestando que todas as especificações tecnológicas e suas respectivas configurações para prestação dos serviços de atendimento estão testadas e homologadas, possibilitando ao **SEBRAE/DF** a validação das funcionalidades e atestando a conclusão do serviço contratado referente a etapa da Implantação.

**8.2.50.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar acesso remoto de forma online à plataforma de comunicação ao gestor do contrato do **SEBRAE/DF** e/ou a consultores contratados, para análise dos relatórios de atendimento; acompanhamento dos indicadores; monitoramento das gravações das ligações e dos atendimentos Multimeios.

**8.2.51.** Promover os serviços de telefonia Ativa junto a empresas prestadoras do serviço.

**8.2.52.** Fornecer mensalmente ao **SEBRAE/DF** relatórios dos serviços de utilização da telefonia ativa e mensageria, a fim de comprovação de sua utilização.

**8.2.53.** Promover os pagamentos mensais dos custos com Telefonia Ativa e de Mensageria, reportando os custos ao **SEBRAE/DF** juntamente com os serviços mensais de atendimento por meio da Nota Fiscal.

## 9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

**9.1.** O objeto da licitante constante no contrato social ou na última alteração contratual deverá estar de acordo ao objeto da licitação.

**9.2.** A **CONTRATADA** deverá apresentar, na implantação da operação, a descrição completa do seu ambiente tecnológico e físico que será disponibilizado e instalado para a execução dos serviços ora licitado, fornecendo manuais e catálogos oficiais do fabricante da Plataforma de Comunicação Omnichannel, indicando a topologia sugerida, descrevendo a arquitetura técnica da mesma, relacionando as todas as especificações descritas no "item de Especificações Técnicas dos Serviços", infraestrutura de hardware, demais softwares básicos de segurança e os itens relacionados a instalações prediais, área e localização, sistema de energia elétrica, geradores de energia ou nobreaks, mobiliário, rede física e lógica, instalações hidráulicas e sanitárias, sistema de refrigeração, projetos de layout, acústica e demais detalhes permitindo que o **SEBRAE/DF** tenha condição de verificar o atendimento aos requisitos tecnológicos e físicos estabelecidos neste Termo de Referência.

**9.3.** Deverá ser apresentado comprovante de inscrição municipal, estadual ou no caso de empresas do Distrito Federal o CF/DF.

**9.4.** Apresentação de **no mínimo 01 (um)** atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado com reconhecimento de firma por verdadeiro ou semelhança do signatário caso o signatário não seja sócio proprietário da empresa, caso o signatário seja sócio proprietário apresentar o contrato social, comprovando aptidão para o desempenho de atividade compatível e pertinente ao objeto da presente licitação.

**9.5.** O atestado tem como finalidade comprovar a execução dos serviços de Contact Center Ativo e Receptivo por meio de plataforma Omnichannel (telefone, chat, e-mail e WhatsApp de forma integrada).

**9.6.** O atestado deverá ser emitido em papel timbrado do tomador do serviço e deverá conter as seguintes informações mínimas: Razão social do prestador de serviço em favor do qual está sendo emitido o atestado; Descrição detalhadas dos serviços prestados; Descrição dos canais de atendimento utilizados para prestação de serviços; Nome, telefone e cargo do responsável pelas informações do(s) atestado(s).

## 10. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

10.1. O critério de julgamento das propostas será em lote único pelo **menor valor total**.

10.2. O percentual de desconto obtido após a fase de lances será aplicado ao preço unitário de cada um dos itens para obtenção do preço do contrato.

10.3. Apresentação da Proposta: A proposta, sob pena de desclassificação, deverá, obrigatoriamente, estar datada e assinada, ser redigida em língua portuguesa, com linguagem clara, sem emendas, entrelinhas ou rasuras e, preferencialmente, de forma mecânica (digitada ou datilografada), em papel timbrado ou com carimbo do CNPJ/MF, conforme **Modelo de Proposta Comercial**” deste Termo de Referência.

10.3.1. A proposta deverá apresentar os valores, com, no máximo, 2 (dois) algarismos após a vírgula.

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

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

10.3.4. Os erros, equívocos ou omissões ocorridas nas propostas serão de inteira responsabilidade da licitante, não cabendo, no caso de consequente desclassificação decorrente de erro para mais, qualquer reclamação, nem tampouco, em caso de erro para menos, eximir-se da prestação dos serviços objeto da presente licitação.

10.3.5. A validade da proposta deverá ser de **60 (sessenta) dias**, contados a partir da abertura das propostas. Caso a proposta não indique o prazo de validade, será considerado este prazo.

10.3.6. Não serão admitidas alegações posteriores de desconhecimento do objeto, bem como de dificuldades técnicas não previstas.

10.3.7. A licitante deverá preencher a Planilha de “Proposta Comercial” do **“Modelo da Proposta Comercial”**, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.

10.3.8. Na Proposta Comercial deverão estar incluídos todos os custos intrínsecos à prestação dos serviços de atendimento, além do apoio administrativo, gerência, monitoria da qualidade,

tráfego/dimensionamento, treinamento, relatórios, campanhas motivacionais, tecnologia, internet, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, material de consumo (tonner, papel, cartucho etc.) e material de escritório, limpeza e administração.

**10.3.9.** A proposta deverá conter todas as despesas para a prestação dos serviços, inclusive impostos, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, salários e quaisquer outros encargos necessários à prestação do serviço.

**10.3.10.** As planilhas de custos e formação de preços será avaliada em sua totalidade.

**10.3.11.** A empresa deverá apresentar o Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho utilizado em sua planilha de custos e formação de preços.

## 11. MODELO DE PROPOSTA

**11.1** Conforme Modelo de Proposta Comercial contida como anexo do termo de referência.

**11.2.** A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá fazer parte da Proposta apresentada.

## 12. DESIGNAÇÃO DO GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

**12.1.** O contrato será gerido pela funcionária **Francisca Martins Pereira**, CPF: **00589494104** e fiscalizado pela funcionária **Valesca Fernandes Dias**, CPF: **02919612743**, da Gerência de Atendimento Personalizado – **GAPE**.

## 13. RESULTADOS ESPERADOS:

**13.1.** Espera-se que o objeto do contrato seja cumprido na sua íntegra tendo como objetivos principais: A Central de Relacionamento Ativo tem por objetivo prestar orientação empresarial, além de promover os produtos e soluções oferecidos pela instituição. Este atendimento estará disponibilizado aos clientes por meio de: Atendimento telefônico voltado a campanhas ativas ou retorno às interações em andamento; Interações por WhatsApp, E-mail, Chat e Mídias Sociais.

#### 14. DA RE Pactuação E Índice de Reajuste

14.1. Os preços oferecidos pela **CONTRATADA** serão irrealizáveis pelo período de **01 (um)** ano, a contar da data de recebimento da proposta, podendo ser reajustados após esse período se assim admitir a legislação então vigente.

14.2. O contrato poderá ser repactuído, visando adequação aos novos preços de mercado, mediante termo aditivo, observado o intervalo mínimo de um ano a contar da data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, ou à época da última repactuíção.

14.3. Caso o objeto envolva mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuíção deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

14.4. O pedido repactuíção deverá ser precedido da demonstração analítica da variação dos custos do contrato e instruído com toda a documentação que o justifique, devendo, ainda, ser acompanhado de planilha de composição de preços em formato idêntico ao daquela apresentada por ocasião do procedimento licitatório.

14.5. É **vedada a inclusão**, por ocasião da repactuíção, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.

14.6. Os itens correspondentes às despesas operacionais administrativas (custos indiretos), insumos e materiais constantes da Planilha de Composição de Custos que fundamentam a proposta da **CONTRATADA** e que não se refiram a obrigações decorrentes de norma coletiva de trabalho, decisão judicial ou disposição legal, serão reajustados somente com base na variação do **INPC(IGPE)** a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

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

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

**14.9.** O percentual do lucro não poderá ser alterado em função do reajuste ocorrido em razão de Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

**14.10.** O **SEBRAE/DF** não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

## **15. INDICADORES DE DESEMPENHO**

**15.1.** A prestação dos serviços será medida por meio de indicadores de desempenho, para o fim específico de monitoramento de cumprimento das obrigações assumidas.

**15.2.** Todas as obrigações assumidas deverão ser fielmente cumpridas pelas partes.

**15.3.** A medição dos indicadores será por meio de relatório enviado ao **SEBRAE/DF**, e com possibilidade de acesso diário no sistema de atendimento multicanal por meio de relatórios remotos disponibilizados pela **CONTRATADA**.

**15.4.** Os serviços prestados serão avaliados por dois grupos de indicadores de desempenho, **Indicadores Contratuais** e **Indicadores Auxiliares**:

**15.4.1. Indicadores Contratuais:** serão utilizados para aferição dos serviços prestados e eventual aplicação de advertências/penalidades/multas são:

Código	Indicador	Descrição resumida	Forma de Cálculo	Periodicidade de	Meta
TLP	% de Tempo Logado Produtivo	Quantidade de operadores logados que foram providos em relação à quantidade contratada.	Quant. de horas logadas / Quant. de horas contratadas	Mensal	100%
AC	% de Assertividade Comportamental	Quantidade de itens conformes em relação ao total de itens possíveis do grupo comportamental, gerados por meio da Ficha de Monitoria, com erro amostral aceitável de 3%.	Quant. de acerto da categoria / Quant. de pontuação da categoria	Mensal	>=90%
AT	% de Assertividade Técnica	Quantidade de itens conformes em relação ao total de itens possíveis do grupo técnico, gerados por meio da Ficha de Monitoria, com erro amostral aceitável de 3%.	Quant. de acerto da categoria / Quant. de pontuação da categoria	Mensal	>=90%
SCF	% de Satisfação dos clientes finais	Esse indicador será calculado de acordo com o modelo NPS (Net Promoter Score), com erro amostral aceitável de 3%.	<b>NPS = % de promotores</b> (quant. de avaliações com notas 9 e 10 / quant. total de avaliações) - <b>% de detratores</b> (quant. de avaliações com notas de 0 a 6 / quant. total de avaliações)	Mensal	>=70%
IDS	% de Disponibilidade de Sistemas	Tempo em que qualquer item da infraestrutura contratada estiver disponível em relação ao tempo contratado no mês.	Tempo Disponível / Tempo Contratado	Mensal	>=99,5%
RAT	% de Registro de Atendimento no CRM	Quantidade de registros feitos no sistema de CRM do SEBRAE/DF em relação ao total da soma de contatos recebidos ou efetuadas em todas os canais.	Qtd. de itens registrados no CRM / Volume total de (Lig. Ativas + Multimeios) atendidos	Mensal	>=95%

Figura 7 – Tabela da Indicadores Contratuais

**15.4.2. Indicadores Auxiliares:** esses indicadores deverão estar disponíveis ao SEBRAE/DF, em formato de relatórios executivos, de forma simples, em tabelas e gráficos, para análise do desempenho da operação, dentro do sistema de relatórios descrito anteriormente.

**15.4.2.1.** Os indicadores deverão ser fornecidos por canal de atendimento de forma separada e consolidado.

**15.4.2.2.** Os indicadores também devem ter quebras por operadores.

**15.4.2.3.** Os indicadores devem ser apresentados sempre em função do tempo, com periodicidade mínima apontada na tabela.

**15.4.2.4.** Durante a vigência do contrato, novos indicadores poderão ser incluídos.

**15.4.2.5.** Tabela de indicadores extras para gestão de desempenho dos contatos telefônicos e multimeios:

Indicador	Definição	Forma de Cálculo	Periodicidade
TMR – Tempo Médio de Resposta por Canal (E-mail, Chat e Whatsapp)	Mensurar o tempo médio entre o envio e o recebimento da Resposta por Canal	$\Sigma$ Tempo total de resolução / pelo número de demandas respondidas.	Mensal, Diário e Intra-hora.

Taxa de Abandono (chat)	Percentual de interações que foram abandonadas pelos clientes antes do seu atendimento	(Qtd. de Interações Abandonadas na fila de espera / Qtd.de Interações Recebidas) * 100	Mensal, Diário e Intra-hora.
Taxa de ocupação dos operadores	Percentual que representa o tempo em que o operador esteve em atendimento relacionado ao total de horas trabalhadas.	tempo de interação do operador + pausa pós atendimento / total de horas trabalhadas (excluindo pausas previstas na NR-17)	Mensal, Diário e Intra-hora.
TMC - Tempo médio de conversação (Ativo)	É o tempo de conversação do agente com o cliente em uma chamada, desde a saudação até o desligamento.	Total de tempo falado / quantidade de ligações atendidas	Mensal, Diário e Intra-hora.
TMO - Tempo médio operacional (Ativo)	Mensura o tempo total para o atendimento ao cliente, desde a saudação inicial até a conclusão do registro de atendimento. (tempo de fala + tempo de pós-atendimento).	Σ tempo de conversação + tempo pausa pós-atendimento / quantidade de contatos atendidos.	Mensal, Diário e Intra-hora.
% Efetividade mailing	Percentual, avalia a qualidade do mailing disponibilizado para a campanha, percentual de contatos válidos.	Somatório dos contatos atendidos, mas não com a pessoa certa (status alô - Não CPC) / total de contatos do mailing	Mensal e Diário
% Contato com a pessoa certa (status - CPC)	Percentual, dentre as chamadas atendidas em uma campanha ativa, no qual se conseguiu falar com a pessoa que é o objetivo da ligação.	Qtd. de contatos com a pessoa certa / Qtd. total de contatos do mailing	Mensal e Diário
% Efetividade Campanha	Demonstra a efetividade da campanha, o percentual de contatos com sucesso, ou seja, em que o objetivo da campanha foi alcançado.	Qtd. de contatos com sucesso / Qtd. de contatos com a pessoa certa do mailing	Mensal e Diário

Figura 8 – Tabela de indicadores auxiliares para Gestão de Desempenho dos contatos telefônicos e multimeios

## 16. SANSÕES E CÁLCULO DE MULTAS:

16.1. Havendo inadimplência no cumprimento das condições estabelecidas no edital, neste contrato ou na ordem de serviços, a **CONTRATADA** sujeitar-se-á às seguintes penalidades:

16.1.1. advertência;

16.1.2. multa de 10% sobre o valor do serviço descumprido;

16.1.3. multa de 0,1% sobre o valor do serviço, por dia de atraso na execução;

16.1.4. suspensão do direito de licitar ou contratar com o **SISTEMA SEBRAE**, por prazo não superior a dois anos.

16.2. Advertência: será aplicada quando ocorrer o descumprimento das obrigações assumidas, desde que sua gravidade, devidamente analisada e justificada pelo **SEBRAE/DF**, não recomende a aplicação de outra penalidade.

16.3. Multa: Serão aplicadas em razão inexecução total ou parcial das condições estabelecidas no presente contrato, garantida a prévia defesa.

**16.4.** Não serão aplicadas multas decorrentes de casos fortuitos ou força maior devidamente comprovados.

**16.5.** Para tanto, a **CONTRATADA** deverá comunicar, por escrito e justificadamente, as ocorrências de caso fortuito ou força maior impeditivas da prestação do serviço, no prazo máximo de **02 (dois) dias úteis** contados da data da ocorrência, sob pena de não poder alegá-los posteriormente.

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

**16.7.** A multa deverá ser recolhida diretamente na Tesouraria do **SEBRAE/DF**, no prazo de **07 (sete) dias** corridos, contados da data de sua comunicação, ou ainda, descontada dos pagamentos devidos, vencidos ou por vencer, ou deduzido da garantia de execução contratual, ou poderão ser cobradas judicialmente, se for o caso.

**16.8.** As multas poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

**16.9.** Sem prejuízo das sanções previstas acima, o **atraso injustificado** na execução dos serviços prestados sujeitará a **CONTRATADA** à multa de até **10% (dez por cento)** do valor de sua proposta escrita.

**16.10.** Nenhum pagamento será efetuado a **CONTRATADA** enquanto houver pendência de qualquer obrigação que lhe foi imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isto gere direito ou pleito de reajustamento de preço ou juros de mora.

**16.11.** A suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o **SISTEMA SEBRAE** será declarada em função da natureza e da gravidade da falta cometida.

**16.12.** Os valores de quaisquer multas aplicadas à empresa **CONTRATADA** serão deduzidos dos créditos que eventualmente tenha direito ou cobradas judicialmente.

**16.13.** As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**16.14.** A forma de cálculo de cada indicador e suas multas está apresentada no arquivo do **ANEXO IX – MODELO DE CÁLCULO DOS SLAS**.

**16.15.** Cada indicador pode ter multa de 0 a 10% em relação ao faturamento quando não for cumprido;

**16.16.** O valor da multa a ser aplicada será a somatória das multas de cada indicador não cumprido

**16.17.** O total de multa não poderá ultrapassar o valor de 10%

**16.18.** O valor da multa é calculado pelo valor modular da diferença entre o indicador alcançado e sua meta, conforme modelo explicativo no arquivo do **ANEXO II – Modelo de Cálculo dos SLA**;

**16.19.** Para o indicador IDS (Índice de Disponibilidade de Sistemas), a **CONTRATADA** deverá disponibilizar um software que faça a medição da disponibilidade da infraestrutura de rede e sistemas, fornecendo um relatório que apresente a quantidade de tempo que a rede e os sistemas contratados estiveram disponíveis. Com base nesse relatório o indicador de IDS será calculado.

**16.20.** Cálculo de erro amostral do mês será dado pela fórmula, considerando os indicadores do mês em questão:  $\text{Erro Amostral} = \text{Raiz Quadrada} [(Qtd. Monitorias + Qtd. Contatos Atendidos) / (Qtd. Monitorias \times Qtd. Contatos Atendidos)] \times 100\%$ ;

**16.21.** Indicadores que dependem de amostras (AC e AT): a coleta das amostras para avaliação (monitorias e pesquisas) deverá ser feita de forma aleatória, sem estratificação ou qualquer tipo de filtro, de modo a refletir o comportamento global do atendimento.

**16.22.** O **SEBRAE/DF** será o responsável pelo cálculo das penalidades para cada indicador bem como pela auditoria dos indicadores caso seja necessário.

**16.23.** A veracidade das informações presentes nos sistemas de gerenciamento e controle, bem como nos relatórios encaminhados, são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**16.24.** A **CONTRATADA** deve permitir acesso remoto a todos os relatórios que contenham dados utilizados para cálculo dos níveis de serviços, sem a necessidade de manipulação humana.

## 17. CONDIÇÕES GERAIS

**17.1.** As despesas decorrentes do objeto desta licitação correrão à conta da dotação orçamentária constante nos diversos programas e projetos do **SEBRAE/DF**.

**17.2.** Fica estimada em **R\$ 1.919.975,28 (um milhão, novecentos e dezenove mil, novecentos e setenta e cinco reais e vinte e oito centavos)**, a verba para fazer face às despesas referentes aos primeiros 12 (doze) meses de contratação, podendo chegar ao valor de **R\$ 9.599.876,40 (nove milhões, quinhentos e noventa e nove mil, oitocentos e setenta e seis reais e quarenta centavos)** caso o contrato seja renovado até o limite de 60 meses.

A estimativa de **R\$ 1.919.975,28 (um milhão, novecentos e dezenove mil, novecentos e setenta e cinco reais e vinte e oito centavos)** constitui-se mera previsão dimensionada, não estando o **SEBRAE/DF** obrigado a realizá-la em sua totalidade, e não cabendo à **CONTRATADA** o direito de pleitear qualquer tipo de reparação.

## ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA

### O PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO

### SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL - SEBRAE-DF - PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023

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 do presente ato, **PROPÕE** ao **SEBRAE/DF – SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL** a prestação do objeto deste Ato Convocatório, nas seguintes condições:

**\*\*\*\*\* Disponibilizado no ANEXO II do EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005.2023. Deverá ser incluído neste documento.**

**OBSERVAÇÕES:**

- a) **DECLARAMOS QUE:** A validade da proposta é de **90 (noventa) dias** contados a partir da data da efetiva abertura das propostas.
- b) **DECLARAMOS QUE:** Nos valores constantes desta proposta estão incluídas todas as despesas, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, incluindo vantagens decorrentes de acordos, convenções ou dissídios coletivos, seguros, taxas, tributos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, auxílios alimentares, transportes e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto, sem qualquer custo adicional, bem como quaisquer parcelas de outra natureza, diretas ou indiretas, pertinentes à formação do preço dos serviços, não nos cabendo o direito de pleitear qualquer majoração do preço, sob a alegação de desequilíbrio econômico-financeiro, em face das variações quantitativas/qualitativas ocorridas na execução dos serviços, bem como de eventual perda de decisão judicial pela qual esta empresa tenha-se isentado de pagamento de qualquer tributo ou encargo trabalhista.
- c) **DECLARAMOS QUE:** Todo e qualquer ônus referente a direitos de propriedade industrial, marcas e patentes, segredos comerciais e outros direitos de terceiros, bem como por violação dos mesmos, suas consequências e efeitos jurídicos são de responsabilidade da licitante que deverá responder por eles e defender o **SEBRAE/DF** em juízo ou fora dele, contra reclamações relacionadas com o assunto.
- d) **DECLARAMOS QUE:** Sob nenhuma hipótese serão feitas quaisquer cobranças adicionais ou sob quaisquer outras denominações.

Brasília/DF, .....de.....de 2023.

**Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante**

**Nome Legível- Carimbo da Empresa**

**ANEXO III - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL****O PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO****SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL - SEBRAE-DF - PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**

(Empresa) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, pessoa jurídica de direito privado (ou o tipo que for), com sede na xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xxxxxxxxxxxx, neste ato representada pelo sócio administrador xxxxxxxxxxxxxx, profissão, portador da carteira de Identidade nº xxxxx e no CPF/MF sob o nº xxxxxxxxxxxxxx, **DECLARA** que:

a) se compromete a não adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento da presente licitação.

b) se compromete a não empregar trabalhadores menores de 16 (dezesseis) anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos de idade, nos termos da Lei n.º 10.097, de 19/12/2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho.

c) se compromete a não empregar adolescentes até 18 (dezoito) anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como, em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerado este o período compreendido entre as 22h e 05h.

Por ser expressão da verdade, assumo inteira responsabilidade pela declaração ora prestada, sob as penas da lei.

Brasília/DF, .....de.....de 2023.

**Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante**

**Nome Legível**

**Carimbo da Empresa.**

**ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE****O PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO**

**SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL - SEBRAE/DF - PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**

A Empresa \_\_\_\_\_ com sede na cidade de \_\_\_\_\_, na (endereço) \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, abaixo assinado, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_, portador da carteira de identidade n.º \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penalidades da Lei, que se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte nos termos do Art.3º da Lei Complementar nº. 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 nº. 123/2006.

Brasília/DF, .....de.....de 2023.

**Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante****Nome Legível****Carimbo da Empresa****ANEXO V - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DO CERTAME****O PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO****SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL - SEBRAE-DF  
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**

A Empresa \_\_\_\_\_ com sede na cidade de \_\_\_\_\_, na (endereço) \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, abaixo assinado, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_, portador da carteira de identidade n.º \_\_\_\_\_, **DECLARA QUE:**

**I) Examinamos cuidadosamente o Edital, inteiramo-nos de todos os seus detalhes e com eles concordamos, aceitamos todos os seus termos e condições e a eles desde já nos submetemos.**

II) Todas as dúvidas ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos, bem como recebemos todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação.

III) Nos valores constantes da proposta estão incluídas todas as despesas decorrentes da execução do objeto, tais como equipamentos, materiais, mão-de-obra, custos diretos e indiretos, despesas com encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, incluindo vantagens decorrentes de acordos, convenções ou dissídios coletivos, seguros, taxas, tributos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, auxílios alimentares, transportes e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto.

IV) A signatária não se encontra suspensa de licitar ou contratar com o Sistema Sebrae.

Brasília/DF, .....de.....de 2023.

**Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante**

**Nome Legível**

**Carimbo da Empresa**

### ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO

#### CONTRATO QUE ENTRE SI FIRMAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL-SEBRAE/DF E A EMPRESA.....

#### DAS PARTES:

**I – SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL - SEBRAE/DF**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída por escritura pública, sob forma de serviço social autônomo, integrante e vinculado ao **SISTEMA SEBRAE**, com sede no SIA TRECHO 03 LOTE 1.580, na cidade de Brasília-DF, inscrito no CNPJ n.º 00.438.200/0001-20, doravante denominada simplesmente **SEBRAE/DF**, neste ato, representado por sua Diretora Superintendente, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, brasileira, divorciada, empresária, portadora da Carteira de Identidade n.º **XXXXXXXXXX**, expedida pela **XXXXXXXXXX** e do CPF/MF. **XXXXXXXXXXXX**, e por sua Diretora Técnica, Sra. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**,



### 3ª CLÁUSULA – DOS RECURSOS

3.1. Os recursos são provenientes da dotação orçamentária do **SEBRAE/DF**.

### 4ª CLÁUSULA – DOS TRABALHOS A SEREM REALIZADOS

4.1. Prestação de serviços de **CONTACT CENTER** para atendimento ao público do **SEBRAE/DF**, envolvendo planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação do Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução de omnicanalidade, conforme descrições técnicas anexas ao **EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023** e proposta da **CONTRATADA**, que integram este contrato independentemente de sua transcrição.

### 5ª CLÁUSULA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1. O prazo de vigência do presente contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado de acordo com os limites previstos no **Art. 29**, parágrafo único do Regulamento de Licitações e de Contratos do **SISTEMA SEBRAE**, por interesse do **SEBRAE/DF**, mediante termo aditivo.

### 6ª CLÁUSULA – DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

6.1. O prazo para início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, dar-se-á em até **30 (trinta) dias úteis**, contados a partir da assinatura do contrato. Este prazo será destinado ao desenvolvimento das etapas de implantação.

6.2. A **CONTRATADA** pode estar registrada em qualquer Estado brasileiro, desde que seja atendido minimamente por infraestrutura básica fornecida pela concessionária pública de telefonia e permitindo atender as especificações técnicas e estratégicas definidos neste Edital.

6.3. Os serviços serão executados na medida da necessidade do **SEBRAE/DF** pelo período de até 12 (doze) meses.

6.4. O **SEBRAE/DF** não está obrigado a contratar os serviços em sua totalidade.

6.5.A **CONTRATADA** será responsável por todos os custos referentes a prestação dos serviços inerentes ao objeto deste contrato.

## 7ª CLÁUSULA – CUSTO

7.1.O valor total do presente contrato é de **R\$ xxxxxx (reais e centavos)**, inclusos todos os tributos federais, estaduais e municipais, **inserir a tabela abaixo**:

## 8ª CLÁUSULA – DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será realizado de acordo com as condições estabelecidas no **item 07** do Termo de Referência do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005.2023**.

## 9ª CLÁUSULA - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

9.1. Os serviços deverão ser realizados conforme as especificações técnicas registradas no **item 3** do Termo de Referência do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005.2023**.

## 10ª CLAUSULA - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

### 10.1. DO SEBRAE/DF:

10.1.1. Responsabilizar-se pela comunicação, em tempo hábil, dos serviços a serem executados.

10.1.2. Notificar à empresa, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços.

10.1.3. Comunicar à empresa qualquer anormalidade constatada na prestação dos serviços.

10.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa.

10.1.5. Atestar as notas fiscais/faturas relativas ao objeto do Edital.

10.1.6. Proceder ao pagamento na forma e no prazo pactuados, após verificada a regularidade da nota fiscal dos serviços, sendo eles serviços relacionados a: Serviços Continuados que serão pagos mensalmente; Serviços Por Demanda que serão pagos mensalmente conforme, mediante a solicitação por escrita do **SEBRAE/DF** e comprovação dos serviços prestados.

**10.1.7.** Proceder ao pagamento dos custos referente aos serviços de Telefonia (ligações ativas) e de Mensageria (interações ativas e receptivas), mediante apresentação de relatórios de consumo detalhado das ligações e mensagens realizadas no mês.

**10.1.8.** Realizar a homologação por meio de testes funcionais de todas as especificações e sistemas relacionados no item de especificações técnicas deste Edital, após o prazo de implantação e antes do início do atendimento;

**10.1.9.** Promover o pagamento à **CONTRATADA** da Implantação, em parcela única, estando o pagamento condicionado a homologação do **SEBRAE/DF** de todas as especificações e configurações técnicas estabelecidas no item de especificações técnicas deste Edital.

**10.1.10.** Indicar formalmente o nome do gestor do **SEBRAE/DF** responsável pelo acompanhamento da execução contratual.

**10.1.11.** Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, de modo a zelar pela qualidade, transparência e agilidade dos serviços ou dos bens licitados, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**.

**10.1.12.** O gestor do **SEBRAE/DF** deverá conhecer plenamente os serviços contratados e responsabilidades de cada envolvido neste modelo de atendimento.

**10.1.13.** Definir os procedimentos de atendimento e manter as informações necessárias à execução dos serviços, atualizadas e disponíveis.

**10.1.14.** Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços dentro das normas do contrato.

**10.1.15.** Realizar gestão dos serviços prestados pela **CONTRATADA** efetuando o monitoramento dos indicadores de qualidade e dos acordos de nível de serviços estabelecidos. Além disso, é responsável pela condução das ações de melhoria caso os indicadores não estejam dentro dos valores definidos como meta.

**10.1.16.** Realizar gestão dos serviços prestados aos clientes por meio do monitoramento dos indicadores de qualidade que demonstram a percepção de qualidade do cliente fazendo interface com a **CONTRATADA** para tomada de decisões e implantação das melhorias.

**10.1.17.** Manter atualizado os manuais e rotinas de serviços de atendimento ao cliente, nos aspectos inerentes aos procedimentos do **SEBRAE/DF**.

**10.1.18.** Não permitir que os profissionais da **CONTRATADA** executem tarefas em desacordo com as estabelecidas no contrato.

**10.1.19.** O gestor do **SEBRAE/DF** responsável pela gestão dos serviços da **CONTRATADA** poderá contar com serviços esporádicos realizados por um consultor contratado que eventualmente prestará serviços de apoio e suporte técnico ao gestor do **SEBRAE/DF** para monitoria, acompanhamento e análise dos serviços executados pela **CONTRATADA**.

**10.1.20.** O gestor do **SEBRAE/DF** é responsável pelo fornecimento das bases de dados de clientes à **CONTRATADA** para promover ações ativas por telefone ou por meio dos multicanais, atendendo aos pré-requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD nº 13.709 de 14 de agosto de 2018.

**10.1.21.** Promover diligência a qualquer momento antes ou durante a contratação, a fim de atestar a veracidade das informações relacionadas a qualificação técnica da Licitante ou serviços que estiverem sendo prestados pela **CONTRATADA**.

**10.1.22.** Estabelecer relatórios e instrumentos de controle a serem apresentados pela **CONTRATADA** ao **SEBRAE/DF**, com o objetivo de possibilitar o gerenciamento dos serviços.

## 10.2. DA CONTRATADA

**10.2.1.** Prestar serviços em estrita conformidade com as especificações exigidas na licitação.

**10.2.2.** A **CONTRATADA** será responsável por todos os custos de implantação, transição, capacitação inicial e se reciclagem, instalação, pessoal, impostos, taxas, seguros etc.

**10.2.3.** Manter durante a execução deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação.

**10.2.4.** Responder pelas despesas resultantes de quaisquer ações, demandas, decorrentes de danos seja por culpa sua ou qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força de lei, relacionadas ao cumprimento do presente contrato.

**10.2.5.** Em nenhuma hipótese, veicular publicidade acerca dos serviços prestados ao **SEBRAE/DF**, a não ser que haja prévia e expressa autorização.

**10.2.6.** Conferir todos os parâmetros e elementos que subsidiarão a execução do objeto, correndo por sua responsabilidade a constatação e aferição deles.

**10.2.7.** Prestar esclarecimentos que lhes forem solicitados e atender prontamente as reclamações sobre sua execução, nos prazos estipulados pelo **SEBRAE/DF**.

**10.2.8.** Estar apta para iniciar a execução dos serviços relativos ao objeto contratado em até **30 (trinta) dias** após a assinatura do contrato.

**10.2.9.** Apresentar, no prazo de 90 dias após assinatura do contrato, um plano de sucessão final com os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão. Em caráter excepcional, quando solicitado pelo **SEBRAE/DF**, o prazo poderá ser prorrogado por até 30 dias após o fim do contrato para garantir todos os procedimentos de repasse.

**10.2.10.** Realizar as atividades administrativas e de gestão de pessoal, especialmente voltadas às seguintes rotinas de administração de pessoal: contratação, capacitação e demissão de funcionário, controle de frequência, elaboração de folha de pagamento, pagamento de salário; de cálculo e de recolhimento de impostos e/ou tributos; de concessão de benefícios, compra e distribuição de vales transportes e de refeição, de acompanhamento de resultados: elaboração de demonstrativos mensais de absenteísmo, produtividade e performance da operação e da equipe.

**10.2.11.** Comunicar ao **SEBRAE/DF** imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar, com a devida antecedência, os esclarecimentos necessários e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços nos prazos estipulados pelos **SEBRAE/DF**.

**10.2.12.** Solucionar todos os eventuais problemas relacionados com a execução do objeto da licitação, mesmo que para isso, outras soluções não previstas neste Edital tenham que ser apresentadas para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o **SEBRAE/DF**, desde que de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**10.2.13.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo que se fizer necessário na prestação dos serviços contratados, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**10.2.14.** Responsabilizar-se por quaisquer acidentes e suas consequências, respondendo pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da **CONTRATADA** quando da prestação dos serviços ora contratados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização exercida pelo **SEBRAE/DF**; e ainda, não cabendo ao **SEBRAE/DF**, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos ou indiretos ou lucros cessantes decorrentes.

**10.2.15.** Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados.

**10.2.16.** Os empregados da **CONTRATADA** não terão nenhum vínculo empregatício com o **SEBRAE/DF**, ficando a **CONTRATADA** responsável por todas e quaisquer obrigações fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciárias ou outras correlatas que houver.

**10.2.17.** Fornecer ao **SEBRAE/DF**, quando solicitado, a relação individualizada de cada empregado que prestar serviços, bem como documentação específica previdenciária, fiscal, trabalhista ou outras exigidas pelo **SEBRAE/DF**.

**10.2.18.** A **CONTRATADA** poderá, a seu critério, dispensar ou substituir qualquer membro da equipe de atendimento comunicando o fato ao **SEBRAE/DF**, e informando-o de imediato o(s) nome(s) do(s) dispensado(s) e seu(s) substituto(s).

**10.2.19.** A **CONTRATADA** só poderá substituir qualquer membro da equipe de atendimento 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 **CONTRATADA** ou de seus empregados.

**10.2.20.** Realizar exames médicos anuais no quadro de colaboradores, principalmente os relativos à acuidade visual e a audiometria.

**10.2.21.** A **CONTRATADA** responsabiliza-se em manter o quadro de reserva, já treinado, para convocação imediata caso haja necessidade de substituição (faltas, demissões, férias, licenças ou outro tipo de afastamento), a fim de garantir os níveis de serviços especificados pelo **SEBRAE/DF**.

**10.2.22.** Responsabilizar-se integralmente pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta ao **SEBRAE/DF**, em decorrência dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, mediante comunicação por escrito, assim como será obrigatório o ressarcimento ao **SEBRAE/DF**, de prejuízos causados por atendimento incorreto.

**10.2.23.** Responsabilizar-se mente por quaisquer ônus decorrentes de despesas ou indenizações por acidentes de trabalho, bem como, no caso de ajuizamento de reclamações trabalhistas.

**10.2.24.** Responsabilizar-se por qualquer ônus decorrente de possível chamamento do **SEBRAE/DF** em juízo, como litisconsorte, em ação trabalhista ou de reparação civil em decorrência da execução dos serviços, ficando o **SEBRAE/DF**, desde já, autorizado a glosar nas faturas as importâncias estimadas nas respectivas ações, se ocorrerem.

**10.2.25.** Manter gerente ou responsável com cargo equivalente, para representá-la na execução do contrato.

**10.2.26.** Oficializar nominalmente o gerente do contrato ou responsável com cargo equivalente que poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o gestor do contrato do **SEBRAE/DF**.

**10.2.27.** A **CONTRATADA** isenta, o **SEBRAE/DF**, caso qualquer membro da equipe de atendimento venha causar ou sofrer incidente(s) e/ou acidente(s), responsabilidade que a **CONTRATADA** assume expressa e integralmente.

**10.2.28.** Não transferir a terceiros os compromissos avençados.

**10.2.29.** Promover reuniões com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe.

**10.2.30.** Observar, rigorosamente o Código Civil Brasileiro, a Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, Convenções e Acordos Trabalhistas, as Normas Técnicas, as Leis e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do contrato.

**10.2.31.** Manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital em compatibilidade com as obrigações assumidas.

**10.2.32.** Garantir que os níveis de serviços estabelecido nos indicadores contratuais acordados neste Termo de Referência sejam cumpridos.

**10.2.33.** Manter a infraestrutura física e lógica mínima e adequada para que a performance do atendimento não seja afetada.

**10.2.34.** Fornecer dentro do prazo da implantação a descrição completa da plataforma de comunicação e dos ambientes tecnológico e de infraestrutura.

**10.2.35.** Apresentar dentro do prazo da implantação declaração de que as instalações para a prestação do serviço em sua estrutura física atendem a Norma Regulamentadora NR 17 e a todas as especificações tecnológicas descrita no item de especificações técnicas do termo de referência.

**10.2.36.** Prover intervalos aos funcionários de acordo com a Portaria nr. 09 de 30 de março de 2007, sobre Trabalho em Tele Teleatendimento / Telemarketing - **MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO**, a serem utilizados para pausas de descanso, lanche, ginástica laboral entre outras.

**10.2.37.** A **CONTRATADA** deverá apresentar durante a etapa de implantação um Plano de Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, contendo:

**10.2.37.1.** O plano de adequação a **LGPD**, com medidas e ferramentas de governança de dados.

**10.2.37.2.** Deverá coletar autorização de repasse de dados pessoais e de comprovantes de adequação de perfil profissional de funcionários para a **SEBRAE/DF**.

**10.2.37.3.** Deverá coletar assinatura no “Termo de Confidencialidade” de todos os colaboradores envolvidos no atendimento da **SEBRAE/DF**.

**10.2.37.4.** Deverá manter os logs de acesso identificando quem acessou, data, hora e quais informações foram acessadas pelos operadores e pessoas com acesso direto ao banco de dados.

**10.2.37.5.** Caso utilize ferramentas que guardem informações em bancos de dados próprios, deve ser apresentada a documentação das bases de dados.

**10.2.38.** A **CONTRATADA** será responsável pelo licenciamento dos sistemas e aplicativos que serão utilizados para a prestação de serviços, conforme os requisitos deste Termo de Referência.

**10.2.39.** Responsável por operacionalizar toda a equipe de atendimento, conforme as especificações definidas neste documento, incluindo os SLA's previstos e os processos de atendimento que são definidos pelo **SEBRAE/DF**.

**10.2.40.** Garantir que a equipe prestadora dos serviços de atendimento (equipe) esteja dedicada unicamente a prestação de serviços do **SEBRAE/DF**.

**10.2.41.** Gerir os serviços e as entregas mensais dos profissionais da equipe de suporte operacional, atendendo as especificações estabelecidas neste documento.

**10.2.42.** Permitir acesso em suas dependências ao gestor e fiscal do **SEBRAE/DF** assim de consultores contratados a qualquer momento para que os requisitos previstos neste documento possam ser auditados e conferidos.

**10.2.43.** Elaborar e apresentar mensalmente relatórios executivos para **SEBRAE/DF** que irão reportar o andamento operacional, os indicadores de **SLA** e as principais ações realizadas durante o período analisado.

**10.2.44.** Gerenciar e normatizar via procedimento, os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo:

**10.2.44.1.** Pessoal envolvido na prestação dos serviços: recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho; 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 e licenças).

**10.2.44.2.** Processo de execução dos serviços: implementação dos procedimentos definidos pelo **SEBRAE/DF**; controle do fluxo de ligações ativas; controle das interações de Chat, E-mail, Whatsapp e Mídias Sociais; fluxo de atendimento; gerenciamento do fluxo de informações na Central; gerenciamento da qualidade do atendimento que será realizada pela qualidade, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados, análise do dimensionamento operacional, capacitação das equipes de atendimento (capacitação inicial e reciclagens) e capacitações legais estabelecidas na Norma Regulamentadora – NR 17.

- 10.2.44.3.** Controle dos recursos: organização e controle dos documentos e informações de uso da equipe de atendimento em pastas físicas e lógicas; cuidados na utilização de documentos e materiais disponibilizados pelo **SEBRAE/DF**.
- 10.2.45.** Deverá disponibilizar gestor da infraestrutura tecnológica que se responsabilizará em coordenar, manter consolidadas e divulgar informações referentes às implantações e novas versões/releases dos sistemas de apoio à gestão de atendimento.
- 10.2.46.** Fazer a conexão dos equipamentos de telefonia e configuração das rotas de ligações ativas.
- 10.2.47.** Submeter-se às orientações e fiscalização do gestor do contrato nomeado pelo **SEBRAE/DF**, sem que, com isso, diminua ou substitua a responsabilidade da **CONTRATADA**, decorrentes das obrigações aqui assumidas.
- 10.2.48.** Zelar pelo nome e pela imagem do **SEBRAE/DF**.
- 10.2.49.** A **CONTRATADA** deverá indicar um profissional capaz de realizar a apresentação dos requisitos e executar procedimentos de teste de todas as especificações tecnológicas do **citadas no termo de referência**, que ficará à disposição do **SEBRAE/DF** durante todo o período de testes, para dirimir dúvidas e acompanhar a homologação da solução.
- 10.2.49.1.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar após conclusão da etapa de Implantação um relatório atestando que todas as especificações tecnológicas e suas respectivas configurações para prestação dos serviços de atendimento estão testadas e homologadas, possibilitando ao **SEBRAE/DF** a validação das funcionalidades e atestando a conclusão do serviço contratado referente a etapa da Implantação.
- 10.2.50.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar acesso remoto de forma online à plataforma de comunicação ao gestor do contrato do **SEBRAE/DF** e/ou a consultores contratados, para análise dos relatórios de atendimento; acompanhamento dos indicadores; monitoramento das gravações das ligações e dos atendimentos Multimeios.
- 10.2.51.** Promover os serviços de telefonia Ativa junto a empresas prestadoras do serviço.
- 10.2.52.** Fornecer mensalmente ao **SEBRAE/DF** relatórios dos serviços de utilização da telefonia ativa e mensageria, a fim de comprovação de sua utilização.

**10.2.53.** Promover os pagamentos mensais dos custos com Telefonia Ativa e de Mensageria, reportando os custos ao **SEBRAE/DF** juntamente com os serviços mensais de atendimento por meio da Nota Fiscal.

## 11ª CLÁUSULA – DAS SANÇÕES

**11.1.** Havendo inadimplência no cumprimento das condições estabelecidas no edital, neste contrato ou na ordem de serviços, a **CONTRATADA** sujeitar-se-á às seguintes penalidades:

**11.1.1.** advertência;

**11.1.2.** multa de 10% sobre o valor do serviço descumprido;

**11.1.3.** multa de 0,1% sobre o valor do serviço, por dia de atraso na execução;

**11.1.4.** suspensão do direito de licitar ou contratar com o **SISTEMA SEBRAE**, por prazo não superior a dois anos.

**11.2.** Advertência: será aplicada quando ocorrer o descumprimento das obrigações assumidas, desde que sua gravidade, devidamente analisada e justificada pelo **SEBRAE/DF**, não recomende a aplicação de outra penalidade.

**11.3.** Multa: Serão aplicadas em razão inexecução total ou parcial das condições estabelecidas no presente contrato, garantida a prévia defesa.

**11.4.** Não serão aplicadas multas decorrentes de casos fortuitos ou força maior devidamente comprovados.

**11.5.** Para tanto, a **CONTRATADA** deverá comunicar, por escrito e justificadamente, as ocorrências de caso fortuito ou força maior impeditivas da prestação do serviço, no prazo máximo de **02 (dois) dias úteis** contados da data da ocorrência, sob pena de não poder alegá-los posteriormente.

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

11.7. A multa deverá ser recolhida diretamente na Tesouraria do **SEBRAE/DF**, no prazo de **07(sete) dias** corridos, contados da data de sua comunicação, ou ainda, descontada dos pagamentos devidos, vencidos ou por vencer, ou deduzido da garantia de execução contratual, ou poderão ser cobradas judicialmente, se for o caso.

11.8. As multas poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

11.9. Sem prejuízo das sanções previstas acima, o **atraso injustificado** na execução dos serviços prestados sujeitará a **CONTRATADA** à multa de até **10% (dez por cento)** do valor de sua proposta escrita.

11.10. Nenhum pagamento será efetuado a **CONTRATADA** enquanto houver pendência de qualquer obrigação que lhe foi imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isto gere direito ou pleito de reajustamento de preço ou juros de mora.

11.11. A suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o **SISTEMA SEBRAE** será declarada em função da natureza e da gravidade da falta cometida.

11.12. Os valores de quaisquer multas aplicadas à empresa **CONTRATADA** serão deduzidos dos créditos que eventualmente tenha direito ou cobradas judicialmente.

11.13. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

11.14. A forma de cálculo de cada indicador e suas multas está apresentada no arquivo do **ANEXO IX – MODELO DE CÁLCULO DOS SLAS**;

11.15. Cada indicador pode ter multa de 0 a 10% em relação ao faturamento quando não for cumprido;

11.16. O valor da multa a ser aplicada será a somatória das multas de cada indicador não cumprido

11.17. O total de multa não poderá ultrapassar o valor de 10%;

11.18. O valor da multa é calculado pelo valor modular da diferença entre o indicador alcançado e sua meta, conforme modelo explicativo no arquivo do **ANEXO IX – MODELO DE CÁLCULO DOS SLA**;

11.19. Para o indicador **IDS** (Índice de Disponibilidade de Sistemas), a **CONTRATADA** deverá disponibilizar um software que faça a medição da disponibilidade da infraestrutura de rede e sistemas, fornecendo um relatório que apresente a quantidade de tempo que a rede e os sistemas contratados estiveram disponíveis. Com base nesse relatório o indicador de IDS será calculado.

11.20. Cálculo de erro amostral do mês será dado pela fórmula, considerando os indicadores do mês em questão:  $\text{Erro Amostral} = \text{Raiz Quadrada} [(Qtd. Monitorias + Qtd. Contatos Atendidos) / (Qtd. Monitorias \times Qtd. Contatos Atendidos)] \times 100\%$ ;

11.21. Indicadores que dependem de amostras (AC e AT): a coleta das amostras para avaliação (monitorias e pesquisas) deverá ser feita de forma aleatória, sem estratificação ou qualquer tipo de filtro, de modo a refletir o comportamento global do atendimento.

11.22. O **SEBRAE/DF** será o responsável pelo cálculo das penalidades para cada indicador bem como pela auditoria dos indicadores caso seja necessário.

11.23. A veracidade das informações presentes nos sistemas de gerenciamento e controle, bem como nos relatórios encaminhados, são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

11.24. A **CONTRATADA** deve permitir acesso remoto a todos os relatórios que contenham dados utilizados para cálculo dos níveis de serviços, sem a necessidade de manipulação humana.

## 12ª CLÁUSULA - DA RESCISÃO

12.1. O contrato poderá ser rescindido por inexecução total ou parcial, por infração legal ou por descumprimento de qualquer uma de suas cláusulas.

12.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.3. A rescisão do contrato poderá ser:

12.3.1. Por ato unilateral do **SEBRAE/DF**, nos casos previstos no contrato.

12.3.2. Amigável, por acordo entre as partes, mediante a assinatura de termo de distrato, desde que haja conveniência para o **SEBRAE/DF**.

12.3.3. Judicial, nos termos da legislação.

### 13ª CLÁUSULA - DA GESTÃO DA CONTRATO

13.1. Fica designado(a) gestor(a) do presente contrato, por parte do **SEBRAE/DF**, o (a) Sr(a). \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_ e como fiscal o (a) Sr(a). \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_.

### 14ª CLÁUSULA – DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

14.1. A **CONTRATADA** se compromete a não adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento do presente contrato.

14.2. A **CONTRATADA** se compromete a não empregar trabalhadores menores de 16 (dezesseis) anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos de idade, nos termos da Lei n.º 10.097, de 19.12.2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho.

14.3. A **CONTRATADA** se compromete a não empregar adolescentes até 18 (dezoito) anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como, em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerado este o período compreendido entre as 22h às 05h.

### 15ª CLÁUSULA - DA INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

15.1. Além dos encargos de ordem legal e dos demais assumidos em outras cláusulas e documentos integrantes deste contrato, a contratada declara:

**15.1.1.** Não possuir no seu quadro societário membro com vínculo de parentesco (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau) com qualquer integrante do quadro de Dirigentes/Empregados/Conselheiros do **SEBRAE/DF**.

**15.1.2.** Não ter em seu quadro societário empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do **SEBRAE/DF**.

**15.1.3.** Não ter assento nos Conselhos Deliberativo e Fiscal do **SEBRAE/DF**.

**15.1.4.** Não possuir como sócio ou titular ex-empregado do **SEBRAE/DF**, antes do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da respectiva demissão ou desligamento, exceto se os referidos sócios ou titulares forem aposentados.

**15.1.5.** Não ter como sócio ou titular ex-dirigente ou ex-membro dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do **SEBRAE/DF**, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 60 (sessenta) dias, contados a partir do respectivo desligamento.

## **16ª CLÁUSULA – DA ANTICORRUPÇÃO**

**16.1.** As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao **SISTEMA SEBRAE**, previstos no artigo 2º do Regulamento de Licitações e Contratos do **SISTEMA SEBRAE**.

**16.2.** A **CONTRATADA** assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do **SISTEMA SEBRAE**.

**16.3.** Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis nacionais, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

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

### 17ª CLÁUSULA – DA PROTEÇÃO DE DADOS – LEI 13.709/2018

17.1. A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se, a atuar no presente contrato, em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos à pessoa física (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

17.2. A **CONTRATADA**, incluindo todos os seus colaboradores, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição da **CONTRATADA**, ainda que este contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

17.3. A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais sejam estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

17.4. Caso informações relativas a uma pessoa física identificada ou identificável (“Dados Pessoais”), sejam inseridos, tratados ou transmitidos no âmbito dos Serviços prestados pela **CONTRATADA** ao **SEBRAE/DF**, o **SEBRAE/DF** será a exclusiva responsável por coletar as autorizações necessárias perante o titular dos Dados Pessoais bem como pela legitimação de quaisquer processamentos, tratamentos ou armazenamentos dos Dados Pessoais que sejam realizados pela **CONTRATADA** no âmbito do contrato.

17.5. Qualquer legislação nacional ou internacional aplicável aos Dados tratados (incluindo armazenados) no âmbito do contrato vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, as Partes desde já acordam em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.

17.6. A **CONTRATADA** prestará os serviços mediante esforço razoável em conformidade com controles de Segurança da Informação e com a legislação aplicável.

17.7. O **SEBRAE/DF** é e continuará sendo a titular e proprietária de seus dados bem como será a responsável por quaisquer dados de terceiros, inclusive Dados Pessoais compartilhados com a **CONTRATADA** no âmbito deste contrato, a qualquer título ("Dados").

17.8. O **SEBRAE/DF** não autoriza a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem, ou, sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por este contrato.

17.9. A **CONTRATADA** deverá notificar o Encarregado de Proteção de Dados do **SEBRAE/DF** sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais originadas em virtude de Tratamento de Dados Pessoais fruto deste contrato, bem como realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes ("Registros") que realizem tratamento de Dados Pessoais sob determinação do **SEBRAE/DF**, de modo a permitir a identificação de quem as realizou. Tais Registros deverão conter, no mínimo:

17.9.1. Ação.

17.9.2. Identificação de usuários do sistema.

17.9.3. Data/hora da ação, com referência UTC (Universal Time Coordinated), sendo que os relógios de seus sistemas estão sincronizados com a hora legal brasileira e de acordo com o protocolo NTP (ntp.br) de sincronização dos relógios.

17.10. A **CONTRATADA** deverá notificar o **SEBRAE/DF** em até 24h (vinte e quatro) horas:

17.10.1. Incidentes que envolverem dados pessoais.

17.10.2. De qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais.

17.10.3. De qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais.

17.10.4. De qualquer violação de segurança na **CONTRATADA** ou nos seus Suboperadores, compreendidos entre eles: acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

17.10.5. De quaisquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais.

17.10.6. Em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

17.11. A **CONTRATADA** somente poderá subcontratar qualquer parte dos serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”) mediante consentimento prévio e por escrito do **SEBRAE/DF**. Nesse caso, a **CONTRATADA** deverá celebrar um contrato escrito com o Suboperador para:

17.11.1. Obrigar o Suboperador às mesmas obrigações impostas por este contrato em relação à **CONTRATADA**, no que for aplicável aos Serviços subcontratados.

17.11.2. Descrever os Serviços subcontratados e

17.11.3. Descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Suboperador deverá implementar.

17.12. A **CONTRATADA** deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e Suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer ao **SEBRAE/DF** relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela e, ainda, permitir auditorias por parte do **SEBRAE/DF** no que tange aos dados pessoais.

**17.13.** O **SEBRAE/DF** não autoriza a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem, ou sejam criados, a partir do tratamento de Dados estabelecido por este contrato.

**17.14.** Em caso de descumprimento das regras estabelecidas nesta cláusula, a **CONTRATADA** estará sujeita a multa, conforme sanções previstas na Lei Geral de Proteção de Dados n.º 13.709/2018.

### **18ª CLÁUSULA – DA REPACTUAÇÃO E DO ÍNDICE DE REAJUSTE**

**18.1.** Os preços oferecidos pela **CONTRATADA** serão irrevogáveis pelo período de **01 (um)** ano, a contar da data de recebimento da proposta, podendo ser reajustados após esse período se assim admitir a legislação então vigente.

**18.2.** O contrato poderá ser repactuado, visando adequação aos novos preços de mercado, mediante termo aditivo, observado o intervalo mínimo de um ano a contar da data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, ou à época da última repactuação.

**18.3.** Caso o objeto envolva mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

**18.4.** O pedido repactuação deverá ser precedido da demonstração analítica da variação dos custos do contrato e instruído com toda a documentação que o justifique, devendo, ainda, ser acompanhado de planilha de composição de preços em formato idêntico ao daquela apresentada por ocasião do procedimento licitatório.

**18.5.** É **vedada a inclusão**, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.

**18.6.** Os itens correspondentes às despesas operacionais administrativas (custos indiretos), insumos e materiais constantes da Planilha de Composição de Custos que fundamentam a proposta da **CONTRATADA** e que não se refiram a obrigações decorrentes de norma coletiva de trabalho, decisão judicial ou disposição legal, serão reajustados somente com base na variação do **INPC(IBGE)** a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

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

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

**18.9.** O percentual do lucro não poderá ser alterado em função do reajuste ocorrido em razão de Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

**18.10.** O **SEBRAE/DF** não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

## **19ª CLÁUSULA - INDICADORES DE DESEMPENHO**

**19.1.** Os indicadores de desempenho devem ser avaliados conforme **item 15** do Termo de Referência do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005.2023**.

## 20ª CLÁUSULA - DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

20.1. A **CONTRATADA** declara ter pleno conhecimento das obrigações e especificidades contidas no **ANEXO VII** – Termo de Compromisso de Segurança da Informação, parte integrante do presente ajuste, se obrigando ainda a cumprir fielmente todos os seus termos.

## 21ª CLÁUSULA - DA GARANTIA

21.1. A garantia deverá ser aplicada conforme **item 05** do Termo de Referência do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005.2023**.

## 22ª CLÁUSULA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. A assinatura do presente contrato não implica ao **SEBRAE/DF** vínculo ou obrigação trabalhista, direta ou indireta, de qualquer natureza, impondo a **CONTRATADA** a responsabilidade de manter o **SEBRAE/DF** a salvo de qualquer litígio, assumindo todas as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias referentes ao pessoal alocado para o cumprimento do presente objeto.

22.2. A **CONTRATADA** garantirá o comportamento moral e profissional de seus empregados, cabendo-lhe responder integralmente por todos os danos ou atos ilícitos resultantes de ação ou omissão destes, inclusive por inobservância de cláusulas contratuais.

22.3. Competirá à **CONTRATADA** a indenização pecuniária por danos causados pelos seus empregados em bens patrimoniais do **SEBRAE/DF** e pelo desaparecimento de quaisquer objetos e valores encontrados nas dependências deste, desde que comprovada o dolo ou culpa de seus empregados ou prepostos. O valor respectivo será descontado dos créditos a que tenha direito a **CONTRATADA**, o que fica desde já pactuado.

22.4. A nulidade de qualquer das cláusulas deste instrumento não implicará em nulidade das demais.

## 23ª CLÁUSULA - DO FORO

23.1. Para as ações e processos judiciais que possam decorrer do presente contrato, fica eleito o foro de Brasília - Distrito Federal, renunciando as partes a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

As Partes declaram que o presente instrumento, incluindo todas as páginas e eventuais anexos, todas formatadas por meio digital, representam a integralidade dos termos entre elas acordados.

As Partes reconhecem que a cópia digitalizada e assinada por elas e testemunhas do contrato, anexos e qualquer tipo de documento relacionado ao objeto do presente instrumento produz os mesmos efeitos legais da via física original, nos termos da Lei 13.874/2019 e do Decreto nº 10.278/2020, e acordam não contestar sua validade, conteúdo e integridade;

As partes convencionam ainda que o contrato poderá ser assinado, inclusive pelas testemunhas, de forma manuscrita ou por meio eletrônico, ainda que não por certificado emitido pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001;

E, por estarem de acordo, as partes expressamente, ainda, concordam em utilizar e reconhecem como válida a plataforma de assinaturas do **SEBRAE** (<https://fornecedor.df.sebrae.com.br/index.php>), admitindo válidas as assinaturas realizadas eletronicamente.

Pelo **SEBRAE/DF**: Brasília (DF), de de 2023.

Diretora Superintendente Diretora  
Pela **CONTRATADA**:

Representante Legal  
**TESTEMUNHAS**: Nome: Nome:

## ANEXO VII - TERMO DE COMPROMISSO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PARA TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA

### O PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO

**SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL -  
SEBRAE/DF - PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023**

**SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL – doravante denominado SEBRAE-DF, e [NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA], já qualificados pelo contrato [\*\*\*] celebrado entre as partes em [\*\*\*] de [\*\*\*] de [\*\*\*], firmam o presente Termo de**

**Compromisso de Segurança da Informação para Terceiros – Pessoa Jurídica**, passando a ser integrante do referido **contrato**.

Pelo presente **Instrumento**, as partes têm entre si acordado cláusulas específicas e necessárias para adequada consecução dos produtos e serviços fornecidos, a fim de reger as responsabilidades com relação à **Segurança da Informação** em razão do acesso às **INFORMAÇÕES** de propriedade ou sob a responsabilidade do **SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE-DF**, aos seus ambientes lógicos e/ou **recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação**.

O/A **[NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA]**, pelo presente **Instrumento** afirma cumprir, bem como garantir o cumprimento por seus profissionais, sejam eles funcionários, colaboradores, prepostos, empregados e prestadores de serviços (**Profissionais**), de todas as orientações e determinações especificadas e outras que vierem a ser editadas estando ciente e compreendendo que é responsável por:

1. Prestar os serviços acordados com estrita observância dos preceitos éticos e legais, envidando todos os esforços para atender aos padrões e condições técnicas exigidos, as regras relacionadas ao tratamento de **INFORMAÇÕES** do **SEBRAE-DF** e as melhores práticas de mercado concernentes a Segurança da Informação, tendo como referência as previstas pelas NBR ISO IEC 27001 e NBR ISO IEC 27002.
2. Garantir que os **Profissionais** alocados para execução do presente **contrato** estejam cientes e cumpram as regras de **Segurança da Informação** estabelecidas por este **Instrumento**, especialmente a **Política de Segurança da Informação e Comunicação (PSIC)** e pelos demais documentos normativos do **SEBRAE-DF**, além daqueles entregues no momento da contratação ou disponíveis para acesso em razão dos serviços fornecidos.
3. Possuir ou elaborar uma **Política de Segurança da Informação** e acordos de confidencialidade com todos os **Profissionais**, que tiverem acesso ou manusearem as **INFORMAÇÕES** do **SEBRAE-DF** em razão da prestação dos serviços fornecidos.
4. Assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade das **INFORMAÇÕES** do **SEBRAE-DF** no desenvolvimento dos serviços prestados e dos produtos fornecidos.
5. Utilizarem as **INFORMAÇÕES** e os **recursos de TIC** do **SEBRAE-DF**, além do acesso aos ambientes físicos e lógicos, **somente para prestação dos serviços fornecidos**, de acordo com a legislação nacional vigente e a ética.

6. Reconhecer que todas as **INFORMAÇÕES** recebidas, criadas ou acessadas por seus **Profissionais** em razão dos serviços fornecidos são de propriedade exclusiva do **SEBRAE-DF**.
7. Preservar e proteger as **INFORMAÇÕES** a que tiverem acesso, em razão dos serviços fornecidos, por si e pelos seus **Profissionais**, assim como os recursos de TIC dos diversos tipos de ameaça e em todo o seu ciclo de vida, contida em qualquer suporte ou formato.
8. Utilizar os meios físicos de suporte das cópias das **INFORMAÇÕES** a serem assinalados, quer legíveis humanamente, por equipamentos ou dispositivos (dados eletrônicos), com rótulo de informação “**CONFIDENCIAL**”.
9. Tratar todas as **INFORMAÇÕES** a que tiverem acesso, por si e seus **Profissionais**, como confidenciais, inclusive aquelas que não estejam explicitamente rotuladas.
10. Manter as **INFORMAÇÕES** do **SEBRAE-DF** em segurança e sob sigilo, obrigando-se a tomar todas as medidas necessárias para impedir que sejam transferidas, reveladas, divulgadas ou utilizadas, sem autorização, a qualquer terceiro estranho a este **Instrumento** por si e por parte de seus **Profissionais**, ou utilizar de forma contrária ao aqui estabelecido.
11. Não é permitido, por si e pelos seus Profissionais:
- 11.1. Utilizar, reter ou duplicar as **INFORMAÇÕES** que lhe forem fornecidas para criação de qualquer arquivo, lista ou banco de dados de sua utilização particular ou de quaisquer terceiros, exceto quando autorizada expressamente por escrito pelo **SEBRAE-DF**.
- 11.2. Copiar, reproduzir, transferir ou usar indevidamente quaisquer **INFORMAÇÕES** para qualquer outra finalidade que não seja a promoção dos serviços fornecidos.
- 11.3. Utilizar as **INFORMAÇÕES** de forma que possa configurar concorrência desleal com o **SEBRAE-DF**, tampouco explorá-las em outros negócios ou oportunidades comerciais, assim como promover ou participar no seu desenvolvimento, sem prévia e expressa autorização do **SEBRAE-DF**.
- 11.4. Modificar ou adulterar as **INFORMAÇÕES** fornecidas pelo **SEBRAE-DF**, bem como subtrair ou adicionar qualquer elemento indevidamente.
- 11.5. Comentar, compartilhar ou publicar na Internet ou em mídias sociais, ou qualquer plataforma de armazenagem aberta de dados, como repositórios digitais, quaisquer

**INFORMAÇÕES** relacionadas à prestação de serviços que tem junto o **SEBRAE-DF**, a não ser que tenha havido prévia e expressa autorização.

**11.6.** Realizar qualquer atividade relacionada a captura de áudio, vídeo ou imagens dentro das dependências do **SEBRAE-DF**, exceto quando relacionada a atividade fornecida.

**12.** Respeitar os controles estabelecidos pelo **SEBRAE-DF**, além de garantir o controle automatizado de acessos físicos e lógicos aos ambientes que contiverem **INFORMAÇÕES** do **SEBRAE-DF**, por meio de:

**12.1.** Controle de acessos a ambientes físicos por dispositivos automatizados com o uso de biometria, senhas, cartão de proximidade ou qualquer outro dispositivo de controle de acesso único.

**12.2.** Identificação de usuários individuais com o uso de senhas para acesso a sistemas, redes ou qualquer ambiente tecnológico, além de duplo grau de autenticação para acessos críticos.

**12.3.** Monitoramento, gravação de histórico e auditoria dos acessos relacionados à prestação dos serviços fornecidos.

**12.4.** Gravação de acessos de usuários privilegiados.

**13.** Armazenar as **INFORMAÇÕES** físicas e os dispositivos que as armazenam em ambiente com acesso físico controlado e restrito, por exemplo: gavetas ou armários com chaves.

**14.** De acordo com a criticidade da informação, armazenar e transmitir as **INFORMAÇÕES** digitais em ambiente seguro, com controle de acesso e mediante o uso de criptografia, com chaves de no mínimo 256 bits de criptografia, tais como RSA, RC4, PGP ou compatíveis.

**15.** Utilizar mecanismo de identificação e autenticação individual, sendo responsável pelo uso, proteção e sigilo de sua identidade digital, não sendo permitido compartilhar, revelar, salvar, replicar, publicar ou fazer uso não autorizado de suas credenciais, tal qual de terceiros.

**16.** Utilizar hardware e software licenciados, de acordo com a legislação aplicável, respeitando tratados e convenções internacionais, bem como que estes sejam sempre homologados e autorizados previamente pelo(a) **[NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA]**.

**17.** Respeitar os direitos de propriedade intelectual do **SEBRAE-DF** e de terceiros durante a realização das atividades fornecidas.

18. Quando houver uso de dispositivos móveis por parte de **Profissionais**, tais como notebooks, smartphones, tablets, celulares e pendrives, sempre aplicar as medidas de **Segurança da Informação** relacionadas a cada equipamento, que envolvam desde a implementação e/ou ativação de recursos como uso de senha de bloqueio, bloqueio automático por inatividade, antivírus, antispyware, apagamento remoto até uso de recursos de backup seguro, além de atender os normativos específicos sobre o tema do **SEBRAE-DF**.

19. No caso de haver necessidade de se fazer uso de Repositórios Digitais, a exemplo, mas não se limitando a Google Drive, Dropbox, OneDrive e iCloud, para transmissão de **INFORMAÇÕES** entre as partes, que seja feito o uso de criptografia ou outro método similar que possa garantir a integridade e confidencialidade da informação.

20. Sempre que houver destruição de **INFORMAÇÕES**, inclusive, de cópias, reproduções, reimpressões, traduções ou de materiais que contenham ou relacionem **INFORMAÇÕES**, adotar o “descarte seguro de **INFORMAÇÕES**”, ou seja, papéis e demais **INFORMAÇÕES** impressas deverão ser processadas no picotador de papéis e mídias deverão ser apropriadamente destruídas ou sanitizadas.

21. Devolver ao **SEBRAE-DF**, ou a exclusivo critério deste, descartar todas as **INFORMAÇÕES** que estejam em seu poder, em até **48h (quarenta e oito horas)**, contados da data da solicitação.

22. Estabelecer procedimentos e processos para treinamento e conscientização das normas e políticas de **Segurança da Informação** para todos os **Profissionais**.

23. Informar imediatamente ao **SEBRAE-DF** todos os incidentes de **Segurança da Informação** que ocorrerem ou puderem ocorrer relacionados à **INFORMAÇÕES** do **SEBRAE-DF**.

24. Reconhecer que o **SEBRAE-DF** realiza o monitoramento de seus ambientes físicos e lógicos, visando a eficácia dos controles implantados, a proteção de seu patrimônio e sua reputação, possibilitando ainda a identificação de eventos ou alertas de incidentes ligados à **Segurança da Informação**.

25. Estar ciente que o **SEBRAE-DF** pode auditar ou inspecionar os recursos de TIC que estiverem em suas dependências ou que interajam com seus ambientes lógicos sempre que considerar necessário, sempre atendendo aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e privacidade de seus proprietários ou portadores.

26. Observar e garantir o cumprimento das recomendações acima durante a prestação dos serviços, sendo responsável pelas perdas e danos de qualquer natureza decorrentes de infrações a que houver dado causa pela sua inobservância.

27. Quaisquer atitudes ou ações contrárias ao estabelecido por este Termo, ainda que por mera tentativa de burla, enseja a aplicação das medidas disciplinares ou legais cabíveis.

Este **Instrumento** obriga as Partes e seus sucessores, a qualquer título.

A omissão ou tolerância do **SEBRAE-DF**, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste **Instrumento**, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

Este **Instrumento** permanecerá em vigor por prazo indeterminado e, mesmo depois de encerrado o contrato, o (a) **[NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA]** continuará obrigada e responsável com relação às disposições sobre sigilo e preservação dos direitos de propriedade aqui tratados. É vedada a cessão e/ou transferência a terceiros, parcial ou total, dos direitos e obrigações deste **Instrumento**, sem a prévia anuência, escrita, da outra Parte.

As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários do presente Instrumento são seus procuradores / representantes legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos / Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.

E por estarem assim, justas e contratadas, as **Partes** celebram o presente **Instrumento**, em 2 (duas) vias, de igual forma e teor, na presença de 2(duas) testemunhas que igualmente o subscrevem.

Brasília/DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**[NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA]**

**C.N.P.J sob o nº [\*\*\*]**

### **CANAL DE COMUNICAÇÃO COM O SEBRAE/DF**

**Prezados(as) Licitantes,**

**Com o intuito de aprimorar o contato entre a área de compras e licitações do SEBRAE/DF e seus Fornecedores, temos o CANAL DO FORNECEDOR SEBRAE para comunicação de sugestões, informações e expectativas de sua parte em**

relação ao nosso trabalho.

Link: [www.scf3.sebrae.com.br/portalcf](http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf).

Estamos em busca de uma melhor interação entre o SEBRAE/DF e seus parceiros.

Contamos com sua colaboração.

## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado digitalmente através da plataforma de assinaturas do SEBRAE-DF, conforme a MP 2.200-2/01.

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

✓ **Elzo Bertoldo Gomes - 128.\*\*\*.\*\*\*-49 - 31/05/2023 11:22:10**  
**Status:** Aprovado  
**IP:** 10.\*.\*\*.\*\*2



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
<https://cerebro.df.sebrae.com.br/documento/autenticidade>