



**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de planejamento, implantação, operação e gestão do atendimento e relacionamento da Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT, através de atendimento telefônico receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônica, humana e multimeios, abrangendo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), plataforma integrada multicanais de atendimento, com gestão omnicanal, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), aplicativos automatizados, mobiliário, recursos humanos, treinamento e recursos para operação (logística e materiais administrativos), conforme características, condições e especificações técnicas constantes neste instrumento:

| ESTIMATIVA DE QUANTIDADES - MENSAL |   |                   |            |
|------------------------------------|---|-------------------|------------|
| ITEM                               | DESCRIÇÃO   | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE |
| 01                                 | PA I: Teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno as solicitações e atendimento multimeios | PA/Hora           | 8.016      |
| 02                                 | PA II: Back office  | PA/Hora           | 1050       |
| ITEM                               | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS POR DEMANDA  | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE |
| 03                                 | Agente Virtual Chatbot  | Sessão            | 10.000     |
| 04                                 | Agente Virtual Voicebot   | Sessão            | 20.000     |
| 05                                 | Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento                                   | Hora              | 88         |
| 06                                 | Curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot  | Hora              | 88         |
| 07                                 | Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento                    | Hora              | 120        |

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de prestação de serviços em central de atendimento.

1.3. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global.

1.4. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

1.5. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

**2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em tópico específico dos estudos preliminares, anexo deste termo de referência.

**3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

3.1. A descrição da solução como um todo, conforme minudenciado nos Estudos Preliminares, abrange a prestação de serviços de planejamento, implantação, operação e gestão do atendimento e relacionamento da Central de Atendimento, através de atendimento telefônico receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônica, humana e multimeios. Esses serviços visam atender aos usuários localizados no território nacional, os quais usufruem e poderão usufruir dos serviços disponibilizados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT

**3.2. Modelo de Atendimento da Solução**

**3.2.1. Central de Atendimento**

3.2.1.1. A ANTT dispõe atualmente da Central de Atendimento da Ouvidoria, compreendida como maior canal de atendimento e relacionamento com seus usuários com acesso disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

3.2.1.2. A Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT foi criada para proporcionar mais agilidade nas respostas às demandas dos usuários da Agência. As manifestações destinadas à Ouvidoria da ANTT podem receber tratamento imediato pela Central de Atendimento, a partir de consultas ao Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU, Fala.BR e ferramentas disponibilizadas ou receberem tratamento específico, ou seja, são demandas que requerem direcionamento às áreas técnicas da ANTT ou às empresas reguladas para resposta e posterior encaminhamento à Ouvidoria para enviar ao usuário a resposta à manifestação.

3.2.1.3. A Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT é inteiramente terceirizada, cabendo à empresa Contratada o fornecimento de todos os recursos necessários à operação. Para tanto, mister se faz a continuidade da prestação de serviços à sociedade como forma de fortificar e incrementar a eficácia no relacionamento com o usuário, pois o atendimento ao público é serviço essencial.

**3.2.2. Resultados a serem alcançados**

3.2.2.1. O objeto desta contratação visa ampliar substancialmente, de forma interativa e bidirecional o relacionamento com os usuários da Agência, se adequando à evolução dos seus novos perfis e às tendências da transformação digital no atendimento e relacionamento com base no conceito de

omnicanalidade, de forma tal que o usuário possa acessar a Central de forma segura e com total disponibilidade em qualquer canal, obtendo a percepção de continuidade e de um posicionamento mais assertivo, mesmo nos casos em que o mesmo opte por migrar para outro canal, proporcionando uma melhor experiência e conhecimento durante a jornada do atendimento do usuário.

3.2.2.2. Com esta nova implantação da Central de Atendimento, a ANTT ao buscar a transformação digital, disponibilizando novos canais digitais no atendimento e relacionamento com seus usuários, baseada na implementação de uma solução omnicanal integrada com outras soluções tecnológicas, tais como Agente Virtual (Bots + Comunicação Cognitiva), objetiva tornar a experiência de atendimento de seus usuários tão efetiva que possa ter a solução no 1º contato e mais ainda, direcionar e reter o usuário para os canais digitais a fim de fidelizá-lo em função da confiabilidade transmitida por esses canais

3.2.2.3. Esse novo modelo de prestação de serviços foi idealizado na contratação anterior, todavia, não foi integralmente executado. O novo cenário de atendimento e relacionamento a ser contratado também permitirá dar continuidade a uma relação eficiente do conhecimento das ações e etapas operacionais internas e externas envolvidas no processo da jornada de atendimento do usuário, permitindo à ANTT eficiência na padronização das informações, de modo que estas sejam sistematizadas, acompanhadas e avaliadas, assegurando transparência e qualidade na operacionalização de atendimento com plena satisfação da sociedade.

#### 3.2.2.4. Canais de Atendimento

3.2.3. A Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT disponibilizará uma diversificação de canais de atendimento, conforme segue:

- 3.2.3.1. Canal Telefônico - 166;
- 3.2.3.2. Multimeios: Fale Conosco, E-mail, Webchat, WhatsApp e redes sociais;
- 3.2.3.3. Agentes Virtuais: Chatbot e Voicebot.

3.2.4. A solução de atendimento com gestão omnicanal preconizada, além de contemplar novos canais digitais de atendimento, deverá abarcar os processos de atendimento disponíveis, atuais e futuros, de teleatendimento receptivo e ativo, nas formas eletrônica, humana e atendimento multimeios, a qual também proporcionará ganho expressivo na efetividade e qualidade do atendimento.

3.2.5. Para o canal telefônico, o acesso será gratuito realizado por meio de ligação efetuada para o número 166, de qualquer parte do território nacional, de terminais telefônicos fixos e móveis, com atendimento eletrônico e humano ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Os dias e horários de atendimento poderão sofrer alterações conforme conveniência e oportunidade administrativa, desde que obedecidos os prazos previstos neste Termo de Referência, que trata do plano de ocupação das posições de atendimento (PA's) da Central de Atendimento.

#### 4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

#### 5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

5.2. Serviço continuado, com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;

##### 5.3. Instalação da Central de Atendimento:

5.3.1. O serviço de instalação da Central de Atendimento deverá ser realizado pela Contratada e deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. Os serviços técnicos de instalação da Central compreendem:

5.3.2. Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada fora das dependências da contratada, nos termos do artigo 17 da IN 05/2017, sendo externos às dependências da ANTT, com sede no Distrito Federal, justificado pela necessidade de deslocamento dos responsáveis pelo contrato designados pela Ouvidoria da ANTT ao local da Central de Atendimento para realizar treinamentos, supervisionar os processos de trabalho e fiscalizar o contrato.

5.3.3. A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá comportar instalação em ambiente exclusivo das Posições de Atendimento e das equipes de operação dos serviços de teleatendimento receptivo; teleatendimento ativo e retorno às solicitações; atendimento multimeios; BackOffice; atendimento eletrônico; agente virtual chatbot; agente virtual voicebot; monitoria de atendimento e qualidade; análise, acompanhamento e dimensionamento de tráfego.

5.3.4. A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e toda a equipe de operação, gestão e suporte técnico, compreendendo layout, espaço físico e mobiliário ideal de acordo com a Portaria Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing – MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, conforme segue:

5.3.5. Ambiente exclusivo para as Posições de Atendimento (PA's de atendentes e supervisão) para os serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno às solicitações e atendimento multimeios.

5.3.6. Ambiente exclusivo para as Posições de Atendimento (PA's) para os serviços de BackOffice.

5.3.7. A Contratada deverá fornecer e instalar toda a infraestrutura física e tecnológica, composta de instalações físicas modernas e mobiliários adequados, além da plataforma integrada multicanais de atendimento, aplicativos automatizados de atendimento, soluções digitais, solução de unicanalidade e equipamentos de informática e telecomunicações, softwares e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados e contratados, conforme segue:

- a) Rede Física e Lógica de Computadores com disponibilização de conexão à Internet e sistema de gerenciamento de redes.
- b) Estações de Trabalho – microcomputadores.
- c) Equipamentos Servidores – computadores.
- d) Equipamentos Switches.
- e) Impressora a Laser.
- f) Sistema de Energia Elétrica, Geradores de Energia e No-Breaks.
- g) Acesso Físico.
- h) Instalações Hidráulicas e Sanitárias.
- i) Sistema de Refrigeração.
- j) Circuito Fechado de Televisão.

- k) Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais.
- l) Acústica.
- m) Segurança do Trabalho.
- n) Projetos de Layout.
- o) Arquitetura da Plataforma Integrada Multicanais de Atendimento.
- p) Distribuidor Automático de Chamadas – DAC.
- q) Plataforma Webcenter – Multicanais (Webchat, E-mail e Telefonia IP).
- r) Unidade de Resposta Audível – URA.
- s) Facilidade de Integração CTI (Computer Telephony Integration).
- t) Sistema de Gerenciamento de Chamadas.
- u) Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade.
- v) Sistema de Teleatendimento Ativo.
- w) Sistema de Gravação de Voz.
- x) Aparelhos Telefônicos, Softphone e Head-Sets.
- y) Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala.
- z) Solução Agente Virtual Chatbot.
- aa) Solução Agente Virtual Voicebot.
- ab) Solução de Mensagens Instantâneas em Tempo Real.
- ac) Solução de Redes Sociais.
- ad) Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel.
- ae) Sistema Automatizado de Pesquisa.
- af) Confidencialidade e Segurança.

- 5.3.8. Deverá ser disponibilizada infraestrutura para instalação das linhas telefônicas a serem fornecidas pela empresa contratada pela ANTT.
- 5.3.9. O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

| 5.3.10. ATIVIDADES   | RE      |
|--|---------|
| Assinatura do Contrato   | ANTT/C  |
| Reunião Preliminar   | Ouvido  |
| Entrega do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação   | Contrat |
| Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação   | Ouvido  |
| Ajustes no Plano de Trabalho Definitivo de Implantação, quando solicitado pela Ouvidoria da ANTT   | Contrat |
| Validação do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação, no caso de ajustes   | Ouvido  |
| Entrega do Plano de Trabalho de Administração de Pessoal   | Contrat |
| Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Administração de Pessoal   | Ouvido  |
| Ajustes no Plano de Trabalho de Administração de Pessoal, quando solicitado pela Ouvidoria da ANTT   | Contrat |
| Validação do Plano de Trabalho de Administração de Pessoal, em caso de ajustes   | Ouvido  |
| Apresentação do Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel e Sistema Automatizado de Pesquisa.                  | Contrat |
| Avaliação/Validação do Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel e Sistema Automatizado de Pesquisa.           | Ouvido  |
| Ajustes do Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel e Sistema Automatizado de Pesquisa, se necessário.        | Contrat |
| Validação do Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel e Sistema Automatizado de Pesquisa, em caso de ajustes. | Ouvido  |
| Implantação da Central de Atendimento  | Contrat |
| Vistoria à operação  | Ouvido  |
| Ajustes na operação, quando solicitado pela ANTT   | Contrat |
| Vistoria à operação, em caso de ajustes  | Ouvido  |
| Aceite/Recebimento Definitivo  | Ouvido  |
| Início da operação   | Ouvido  |

- 5.3.11. Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

| ITEM | ASSUNTO |
|------|---------|
|------|---------|

|    |  |
|----|--|
| 1  | Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT, cujo prazo não poderá exceder a 30 (trinta) dias para os Itens 01 e 02 (PA I e PA II) e 90 dias para os demais itens.  |
| 2  | Indicação do local onde será instalada a Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT (endereço completo no Distrito Federal).  |
| 3  | Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e ações de escalonamento. Deverá apresentar a cópia do último acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho das categorias profissionais pertinentes à prestação dos serviços. |
| 4  | Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria a ser implementado constituído das etapas de planejamento, controle e execução.  |
| 5  | Declaração de aceitação dos níveis de serviço exigidos conforme previsto neste Termo de Referência, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de atendimento, calcado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1, como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.   |
| 6  | Descrição e detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.   |
| 7  | Descrição dos métodos preventivos operacionais a serem implementados quanto às circunstâncias da execução do atendimento em analogia ao planejamento da capacidade de atendimento escalada e a aderência das pausas e intervalo para o correto funcionamento da Central de Atendimento consoante ao fluxo de tráfego de chamadas realizado.  |
| 8  | Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante às exigências contratuais a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes.   |
| 9  | Descrição da metodologia do processo de construção do atendimento dos agentes virtuais chatbot e voicebot, detalhando as fases de desenvolvimento para concepção da estrutura lógica de interação com o usuário: escopo, design e integração.  |
| 10 | Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação do link de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa que serão utilizados na prestação dos serviços contratados.  |
| 11 | Plano de instalação e customização das funcionalidades do Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel e Sistema Automatizado de Pesquisa.  |

5.3.12. A Implantação da Central de Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

| ITEM | ATIVIDADES   | RESPONSABILIDADE |
|------|--|------------------|
| 1    | Repasse dos processos relativos aos atendimentos da Ouvidoria da ANTT que serão prestados na Central de Atendimento.                                     | Ouvidoria ANTT   |
| 2    | Customização dos relatórios, conforme estabelecido neste Termo de Referência.  | Contratada       |
| 3    | Apresentação da mão de obra alocada à operação, observado o estabelecido neste Termo de Referência.  | Contratada       |
| 4    | Treinamento dos profissionais da Ouvidoria da ANTT para operação dos sistemas da Contratada utilizados, conforme estabelecido neste Termo de Referência. | Contratada       |
| 5    | Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços, observado o estabelecido neste Termo de Referência.                              | Contratada       |
| 6    | Configuração dos equipamentos da plataforma integrada multicanais de atendimento, conforme estabelecido neste Termo de Referência.                       | Contratada       |
| 7    | Implantação de todos os componentes da Central de Atendimento descritos neste Termo de Referência.   | Contratada       |

5.3.12.1. A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da Ouvidoria da ANTT, em até 3 (três) dias após a assinatura do Contrato. Se necessário serão agendadas outras reuniões com a participação de demais áreas da ANTT.

5.3.12.2. A Ouvidoria da ANTT reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

5.3.12.3. No momento em que a Contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar a Ouvidoria da ANTT, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

5.3.12.4. Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, a Ouvidoria da ANTT dará o aceite definitivo, autorizando o início da operação.

#### 5.4. Responsabilidade Ambiental

5.4.1. Princípios de responsabilidade ambiental devem embasar alguns serviços disponibilizados pela Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT e, a Contratada deve utilizar metodologias que contribuam para a redução do impacto ambiental, conforme descrito a seguir:

5.4.1.1. A Contratada deverá implementar políticas visando a conscientização e sensibilização de seus colaboradores para a utilização adequada dos recursos utilizados na geração dos serviços objeto deste Termo de Referência.

5.4.1.2. Os resíduos gerados durante a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, tais como papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, entre outros, deverão ser consumidos de forma sistematizada, visando reduzir o consumo dos recursos naturais. Além disso, a sua destinação final deve proporcionar a possibilidade de reciclagem, por meio de sistema de coleta seletiva de resíduos.

5.4.1.3. A Contratada deverá observar as práticas de sustentabilidade elencadas no Art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG Nº 01/2010.

5.4.2. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

#### 5.5. Descrição dos recursos humanos

5.5.1. Para a execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar quadro de recursos humanos para os seguintes perfis profissionais e com as respectivas atribuições básicas e qualificações listadas neste Termo de Referência.

5.5.2. Para comprovação de experiência dos perfis especificados serão aceitos os documentos vigentes da legislação trabalhista (Carteira de Trabalho e Previdência Social, Contrato de Trabalho, Recibo de Pagamento de Trabalhador Autônomo) e quanto à escolaridade os certificados de conclusão ou declaração emitida por entidade reconhecida pelo MEC.

#### 5.5.3. Perfis Profissionais e Atribuições Básicas

##### 5.5.3.1. Coordenador de Atendimento

###### 5.5.3.2. a) Perfil Profissional

- I - Escolaridade mínima: Nível Superior completo.
- II - Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.
- III - Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade.
- IV - Domínio técnico de métricas de Central de Atendimento.
- V - Capacidade de síntese e interpretação.
- VI - Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.
- VII - Conhecimentos de inglês suficiente para desempenho das suas funções.
- VIII - Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos de atendimento.
- IX - Capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade.
- X - Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes.
- XI - Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação.
- XII - Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações.
- XIII - Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho.
- XIV - Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe.
- XV - Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social.
- XVI - Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.
- XVII - Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos.
- XVIII - Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão.
- XIX - Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos.
- XX - Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões.
- XXI - Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada.
- XXII - Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente.
- XXIII - Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir.
- XXIV - Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos.
- XXV - Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras.
- XXVI - Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2015.

###### 5.5.3.3. b) Atribuições Básicas

- I - Avaliar, coordenar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação.
- II - Coordenar as atividades de supervisão e BackOffice.
- III - Propor melhorias de atendimento, para garantir a excelência da prestação dos serviços, a serem submetidos para análise da gerência.
- IV - Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos e procedimentos/rotinas, visando garantir um elevado grau de satisfação dos usuários.
- V - Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços.
- VI - Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores de Atendimento, para fins de coordenação dos esforços, de alinhamento da estratégia e dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores de Atendimento.
- VII - Ser o interlocutor junto a Ouvidoria da ANTT para tratar dos assuntos relacionados às competências da ANTT com relação ao atendimento aos usuários.
- VIII - Repassar ao agente de treinamento todas as atualizações de conteúdo solicitadas pela Ouvidoria da ANTT.
- IX - Acompanhar e cobrar a realização do plano de ocupação.

- X - Acompanhar diariamente os indicadores contratuais, juntamente com o analista de planejamento e tráfego e propor melhorias.

#### 5.5.3.4. Atendente

##### 5.5.3.5. a) Perfil Profissional

- I - Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo.
- II - Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto.
- III - Possuir experiência em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.
- IV - Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.
- V - Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.
- VI - Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer preconceito e pré-julgamento.
- VII - Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.
- VIII - Zelar pelos princípios éticos.
- IX - Garantir o completo sigilo da fonte da informação.
- X - Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos.
- XI - Agilizar as informações e simplificar os procedimentos.
- XII - Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas,
- XIII - Capacidade de expor argumentos e informações de maneira lógica e conhecimentos de teleatendimento.
- XIV - Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.

##### 5.5.3.6. b) Atribuições básicas

- I - Realizar as atividades de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno às solicitações e atendimento multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas aos bancos de dados disponibilizados.
- II - Realizar cadastramento e/ou alteração dos dados dos usuários no Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU e Fala.BR.
- III - Prestar esclarecimentos e orientações ao público-alvo da Central de Atendimento, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada.
- IV - Reportar-se ao Supervisor de Atendimento.
- V - Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais for treinado.
- VI - Manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações.
- VII - Encaminhar ligação para efetivação das pesquisas de opinião e satisfação após o atendimento.
- VIII - Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.
- IX - Consultar o Supervisor de Atendimento, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

#### 5.5.3.7. Supervisor de Atendimento

##### 5.5.3.8. a) Perfil Profissional

- I - Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior.
- II - Possuir experiência em técnicas de relacionamentos interpessoais.
- III - Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de atendimento.
- IV - Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.
- V - Conhecimentos em indicadores de performance de Central de Atendimento, receptivo e ativo, (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade e taxa de conversão das ligações ativas).
- VI - Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais.
- VII - Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações ("scripts").
- VIII - Boa redação.
- IX - Bom relacionamento interpessoal.
- X - Conhecimentos básicos em ferramentas relacionadas a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios e sistemas de gravação).
- XI - Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.
- XII - Habilidades no gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.
- XIII - Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.
- XIV - Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade da prestação dos serviços.
- XV - Disciplina e assiduidade.
- XVI - Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas.

##### 5.5.3.9. b) Atribuições Básicas

- I - Reportar-se ao Coordenador de Atendimento da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento.
- II - Cada Supervisor de Atendimento deverá responsabilizar-se por um grupo de, no máximo, 15 (quinze) posições de atendimento dos serviços teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno às solicitações, atendimento multimeios e backoffice.

- III - Supervisionar as atividades realizadas pelos atendentes e backoffices.
- IV - Organizar e distribuir as tarefas diárias entre grupo de atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno às solicitações e atendimento multimeios.
- V - Organizar e distribuir as tarefas diárias entre a equipe responsável pelos serviços BackOffice.
- VI - Atuar na supervisão dos atendentes que estão no ambiente da Contratada.
- VII - Efetuar a escuta em tempo real dos atendimentos, para acompanhamento de situações adversas e nortear potenciais soluções.
- VIII - Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes.
- IX - Comunicar imediatamente ao Coordenador de Atendimento qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento.
- X - Analisar e atestar o relatório de frequência (controle do horário de chegada e saída dos atendentes, descansos e escalas).
- XI - Acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo receptivo e multimeios).
- XII - Identificar necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de atendentes.
- XIII - Solicitar materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento da Central de Atendimento.
- XIV - Solicitar substituições e/ou contratações que se façam necessárias ao Coordenador de Atendimento.
- XV - Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica de desempenho dos atendentes e das atividades e projetos da sua área de atuação.
- XVI - Estimular o auto desenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos.
- XVII - Promover a avaliação individual e periódica dos atendentes.

#### 5.5.3.10. BackOffice

##### 5.5.3.11. a) Perfil Profissional

- I - Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior.
- II - Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.
- III - Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de atendimento.
- IV - Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional.
- V - Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.
- VI - Capacidade de síntese.
- VII - Encaminhar ao Coordenador de Atendimento da Central, relatórios das atividades desenvolvidas e propostas para melhoria do atendimento aos usuários.
- VIII - Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.
- IX - Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.
- X - Zelar pelos princípios éticos.
- XI - Garantir o completo sigilo da fonte da informação.
- XII - Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos.
- XIII - Agilizar as informações e simplificar os procedimentos.
- XIV - Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas.
- XV - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade da prestação dos serviços.

#### 5.5.3.12. b) Atribuições Básicas

- I - Realizar as atividades, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas aos bancos de dados disponibilizados.
- II - Inserir e atualizar os dados no Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU e Fala.BR.
- III - Analisar e tratar os registros acolhidos.
- IV - Revisar os textos das manifestações, redigidos pelos atendentes e torná-los compreensíveis, quando necessário.
- V - Encaminhar ao Coordenador de Atendimento, os relatórios das atividades desenvolvidas e propor melhorias para os atendimentos.
- VI - Controle do envio das solicitações sem solução no nível da Contratada as empresas reguladas ou à Ouvidoria da ANTT.

#### 5.5.3.13. Agente de Treinamento

##### 5.5.3.14. a) Perfil Profissional

- I - Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior.
- II - Conhecimentos de inglês suficiente para desempenho das suas funções
- III - Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de atendimento.
- IV - Possuir conhecimentos em microinformática, Sistema Operacional Windows e aplicativos de criação de textos, planilhas eletrônicas e Internet.
- V - Possuir boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.
- VI - Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

##### 5.5.3.15. b) Atribuições Básicas

- I - Planejar e organizar os treinamentos.

- II - Elaborar material de treinamento, apostilas, resumos e sínteses de conteúdos relativos à central.
- III - Identificar, juntamente com a equipe de monitoria, supervisão e coordenação, as necessidades de capacitação da equipe.
- IV - Atuar como mentor individual nos programas de treinamento e reciclagem.
- V - Dar suporte aos colaboradores que necessitarem de acompanhamento específico.
- VI - Reportar-se ao Coordenador de Atendimento da Central.

#### 5.5.3.16. Monitor de Atendimento

##### 5.5.3.17. a) Perfil Profissional

- I - Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior.
- II - Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.
- III - Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de atendimento.
- IV - Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional.
- V - Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.
- VI - Capacidade de avaliação e síntese.
- VII - Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.
- VIII - Habilidades de monitoração e organização.

##### 5.5.3.18. b) Atribuições Básicas

- I - Reportar-se ao Analista de Qualidade.
- II - Efetuar escuta sistemática das gravações de atendimento dos atendentes, preenchendo fichas de avaliação, a serem definidas em conjunto pela Contratada e a Ouvidoria da ANTT.
- III - Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamento e reciclagem visando o aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento.
- IV - Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento.
- V - Avaliar as gravações do atendimento humano estabelecidos entre os usuários e os atendentes.
- VI - Preenchimento das avaliações de qualidade dos atendimentos.
- VII - Realizar as correções nos protocolos quando forem identificados erros.

#### 5.5.3.19. Analista de Qualidade

##### 5.5.3.20. a) Perfil Profissional

- I - Escolaridade mínima: Nível superior completo.
- II - Experiência mínima de 6 (seis) meses em operações e qualidade na área de centrais de atendimento.
- III - Conhecimentos de inglês suficiente para desempenho das suas funções
- IV - Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.
- V - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade da prestação dos serviços.
- VI - Capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade.
- VII - Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes.
- VIII - Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação.
- IX - Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações.
- X - Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho.
- XI - Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe.
- XII - Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social.
- XIII - Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.
- XIV - Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos.
- XV - Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão.
- XVI - Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos.
- XVII - Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões.
- XVIII - Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada.
- XIX - Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente.
- XX - Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exijam.
- XXI - Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos.



- XXII - Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras.
- XXIII - Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada.
- XXIV - Capacidades analítica e interpretativa.
- XXV - Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2015.

5.5.3.21. **b) Atribuições Básicas**

- I - Acompanhamento de sazonalidades durante a prestação dos serviços.
- II - Acompanhamento e contingenciamento do nível de absenteísmo e “Turn-Over”.
- III - Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela Central de Atendimento.
- IV - Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros.
- V - Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line via web.
- VI - Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos atendimentos prestados pela Central.
- VII - Gerar e analisar relatórios estatísticos referentes aos atendimentos realizados na Central.
- VIII - Realizar reunião mensal de calibração com a Contratante, o Coordenador e os Monitores.

5.5.3.22. **Analista de Planejamento e Tráfego**

5.5.3.23. **a) Perfil Profissional**

- I - Escolaridade mínima: Nível superior completo em Engenharia ou Telecomunicações.
- II - Possuir experiência mínima de 6 (seis) meses em operações e análise de tráfego na área de centrais de atendimento.
- III - Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções.
- IV - Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento.
- V - Experiência em operação de DAC e URA.
- VI - Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- VII - Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada.
- VIII - Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.
- IX - Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade da prestação dos serviços.
- X - Capacidades analítica, interpretativas e sintéticas.
- XI - Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência.
- XII - Possuir raciocínio lógico-matemático.
- XIII - Capacidade para perceber e analisar situações.
- XIV - Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes.
- XV - Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações.
- XVI - Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho.
- XVII - Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.
- XVIII - Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos.
- XIX - Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão.
- XX - Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos.
- XXI - Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões.
- XXII - Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada.
- XXIII - Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente.
- XXIV - Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir.
- XXV - Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos.
- XXVI - Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras.
- XXVII - Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2015.

5.5.3.24. **b) Atribuições Básicas**

- I - Executar análise de dados e manutenção de modelos.
- II - Analisar a evolução de todos os relatórios gerados para a Central de Atendimento.
- III - Interface com usuário para apresentação de resultados e ações estratégicas de ocupações de PA's da Central de Atendimento.
- IV - Desenvolvimento de curvas de tráfego de chamadas.
- V - Elaboração de escalas de trabalho.
- VI - Utilizar técnicas de previsão para presunção de um comportamento de fluxo de tráfego futuro.

- VII - Desenvolvimento de arranjos e acompanhamento intra-diário, diário e mensal da assertividade do “Forecast” (curvas de previsões) e a capacidade de atendimento dimensionada.
- VIII - Acompanhar a aderência da escala de trabalho.
- IX - Acompanhar a aderência de pausas e intervalos consoante o planejado alicerçado na NR-17.
- X - Monitorar a Central de Atendimento em tempo real, promovendo ajustes imediatos para minoração do desvio de desempenho da execução segundo o planejado.
- XI - Acompanhamento do fluxo de ligações entrantes na Central, visando possível alteração do comportamento da curva de tráfego.
- XII - Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego de ligações nos troncos telefônicos que enlaça a operadora de telefonia à Central de Atendimento, e encaminhar relatórios aos representantes da Ouvidoria da ANTT, diariamente, para subsidiá-los quanto ao desempenho e disponibilidade dos mesmos.
- XIII - Monitorar as filas de espera para os atendimentos e realizar ações em conjunto com o Coordenador de Atendimento para mitigar os possíveis abandonos de chamadas em fila.
- XIV - Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pela Ouvidoria da ANTT para acompanhamento do desempenho da Central de Atendimento.
- XV - Compilar os dados de tráfego em relatório e consolidar as aferições do desempenho dos atendimentos realizados e apresentar à Ouvidoria da ANTT.

5.6. Os custos dos recursos humanos referente ao pessoal de apoio e gestão do atendimento (Coordenador de Atendimento, Supervisor de Atendimento, Agente de Treinamento, Monitor de Atendimento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego) e operacional (Atendentes e BackOffice) a serem alocados para a execução dos serviços da Central de Atendimento, devem compor o valor da PA/hora para os Tipos I e II.

5.7. A licitante deverá observar, para composição dos seus custos referentes à mão de obra, os valores de salário e benefícios estabelecidos em acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho das categorias vinculadas a prestação dos serviços **na localidade da prestação de serviços e relacionado ao(s) CBO(s) adotado para cada atividade.**

5.8. Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

5.9. As obrigações da Contratada e Contratante estão previstas neste Termo de Referência.

## 6. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

6.1. Os critérios de sustentabilidade são aqueles previstos nas especificações do objeto e/ou obrigações da contratada e/ou no edital como requisito previsto em lei especial

## 7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. A execução do objeto obedecerá a seguinte dinâmica:

### 7.1.1. Teleatendimento Receptivo

7.1.1.1. A prestação do serviço de teleatendimento receptivo envolve a execução, pela Contratada, das seguintes atividades:

8.1.1.1.1 Atendimento e registro de manifestações recebidas pelo canal telefônico, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da ANTT aos usuários, de acordo com os roteiros e respostas padronizadas disponíveis no Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU, no sistema FALA BR ou em outro sistema de gestão de Ouvidorias que venha a ser utilizado pela ANTT durante a vigência do contrato.

8.1.1.1.2. Encaminhamento das manifestações que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos roteiros) ao backoffice.

### 7.1.2. Teleatendimento Ativo e Retorno às Solicitações

7.1.2.1. O serviço de teleatendimento ativo e retorno às solicitações compreendem as seguintes atividades:

7.1.2.2. Realização de ligações ativas para informar respostas que não puderam ser prestadas no momento do teleatendimento receptivo.

7.1.2.3. Realização de teleatendimento ativo, sendo o custo de telefonia responsabilidade da Ouvidoria da ANTT, de acordo com solicitação e programação prévias e roteiros de atendimento elaborados em parceria com a Contratada para:

- a) Realização de campanhas institucionais;
- b) Realização de pesquisas de opinião e satisfação;
- c) Divulgação de serviços e projetos da ANTT;
- d) Realização de atualização cadastral;
- e) Divulgação dos resultados das pesquisas realizadas; e
- f) Realização de outros serviços que venham a ser caracterizar como ativo.

7.1.2.4. A Contratada deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por Atendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do mailing utilizado.

### 7.1.3. Atendimento Multimeios

7.1.3.1. O serviço de atendimento multimeios consiste na execução dos seguintes serviços:

7.1.3.2. Atendimento das demandas dos usuários da Ouvidoria da ANTT, recebidas pelos seguintes canais de comunicação: Webchat, WhatsApp (atendimento humano), mensagens instantâneas em tempo real e redes sociais, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários, a partir de consultas no Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU, Fala.BR e/ou outros sistemas utilizados/disponibilizados pela Contratante.

7.1.3.3. Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos roteiros) aos backOfficer.

7.1.3.4. O canal de comunicação de Mensagens Instantâneas em Tempo Real deverá possuir as seguintes características:

- a) Permitir a prestação de serviços de atendimento por meio de aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas em tempo real, a exemplo do WhatsApp, Telegram, Messenger do Facebook, entre outros, para envio e recebimento de demandas.
- b) Permitir ao usuário interagir com a Central de Atendimento para registro de manifestações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da ANTT, de acordo com os roteiros atuais em operação e outros que poderão ser desenvolvidos em conjunto com a Ouvidoria da ANTT.
- c) Oferecer mensagem de saudação automática parametrizável pela Ouvidoria da ANTT.
- d) Permitir o envio de arquivos em jpeg, bitmap, doc, xls, pdf e links de páginas da web durante os diálogos.
- e) Permitir gravar os diálogos através de log.

7.1.3.5. O canal de comunicação de Redes Sociais deverá possuir as seguintes características:

- a) Permitir a prestação de serviços de atendimento recebidos pelas redes sociais a exemplo do Instagram e Twitter, entre outras, em um canal integrado único provido pela solução omnichannel.
- b) Permitir ao usuário interagir com a Central de Atendimento para registro de manifestações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da ANTT, de acordo com os roteiros atuais em operação e outros que poderão ser desenvolvidos em conjunto com a Ouvidoria da ANTT.
- c) A Contratada, em sua solução para atendimento das demandas de redes sociais, deverá observar cada menção que o usuário faz à marca da ANTT nas redes sociais e ser devidamente notificada para envio das respostas devidas.
- d) A Contratada, em conjunto com a Ouvidoria da ANTT, deverá definir os canais de atendimento de redes sociais para envio das respostas aos usuários.

#### 7.1.4. **BackOffice**

7.1.4.1. O serviço de BackOffice tem como finalidade o atendimento das demandas que não foram concluídas no teleatendimento receptivo e atendimento multimeios, e compreende:

7.1.4.2. Atendimento das demandas dos usuários da Ouvidoria da ANTT, recebidas pelos seguintes canais de comunicação: fale conosco, e-mail, e FALA BR, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários, a partir de consultas no Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU, Fala.Br e outros sistemas disponibilizados/utilizados pela Ouvidoria da ANTT.

7.1.4.3. Análise de manifestações registradas no teleatendimento receptivo e multimeios, que não foram concluídas, para encaminhamento às áreas técnicas da ANTT ou às empresas reguladas.

7.1.4.4. A equipe de BackOffice deverá ser apoiada pelo Sistema de Ouvidoria da ANTT – SOU e Fala.BR possibilitando uma visão clara e objetiva de como são recebidas, processadas, respondidas e/ou encaminhadas as solicitações, bem como o cumprimento dos prazos estabelecidos.

#### 7.1.5. **Atendimento Eletrônico via URA**

7.1.5.1. O serviço de atendimento eletrônico deverá ser realizado através da Unidade de Resposta Audível - URA para prestar informações padronizadas por meio de mensagens previamente gravadas da árvore de voz. A Contratada deverá executar as seguintes atividades:

7.1.5.2. Manter o serviço de atendimento eletrônico via URA em funcionamento ininterrupto, durante 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.

7.1.5.3. Utilizar árvore de voz homologada pela Ouvidoria da ANTT.

7.1.5.4. Realizar a distribuição das chamadas direcionadas para o atendimento humano por meio do Distribuidor Automático de Chamadas - DAC integrado com a URA ou para o agente virtual voicebot.

#### 7.1.6. **Agente Virtual Chatbot**

7.1.6.1. Atendimento realizado por agente virtual denominado Chatbot, capaz de compreender mensagens em linguagem natural, oferecendo respostas imediatas às manifestações, sem intervenção humana, prestando as informações a partir do conteúdo da base de conhecimento da aplicação.

7.1.6.2. A Contratada junto a Ouvidoria da ANTT procederá com a implantação do Chatbot com um quantitativo mínimo de 1500 perguntas e respostas disponibilizadas pela Ouvidoria da ANTT.

7.1.6.3. As demandas não passíveis de atendimento pelo Agente Virtual Chatbot, serão direcionadas para o canal webchat (atendimento humano), imediatamente após comunicar o usuário, para continuidade do atendimento.

7.1.6.4. Esta solução será amparada pelo serviço de curadoria que possibilitará identificar as demandas que requerem intervenção, bem como propor melhorias para que o Chatbot atenda, de forma assertiva e eficaz, as demandas de atendimento dos usuários da Ouvidoria da ANTT que utilizem este canal.

7.1.6.5. A Ouvidoria da ANTT objetiva a estruturação desta solução em dois estágios: Chatbot baseado em regras de negócios e Chatbot baseado em Inteligência Artificial.

a) 1º Estágio – Chatbot baseado em regras de negócios: atenderá demandas cujas respostas padrão dependam de consultas à base de conhecimento da aplicação. Neste caso, o bot proverá o atendimento à demanda do usuário de acordo com a resposta correspondente ao contexto da consulta realizada.

b) 2º Estágio – Chatbot baseado em Inteligência Artificial: atenderá demandas de acordo com o princípio de processamento da linguagem natural e, tornar-se-á mais inteligente no decorrer do tempo, com aprendizagem baseada nas interações entre o bot e os usuários. Este estágio requer o serviço de curadoria de conteúdo para aprimorar o processo de aprendizagem do bot a responder corretamente as solicitações que serão realizadas pelos usuários.

7.1.6.6. Para novos serviços a serem solicitados pela Ouvidoria da ANTT estes serão devidamente remunerados por meio do serviço por demanda de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento.

#### 7.1.7. **Agente Virtual Voicebot**

7.1.7.1. Atendimento realizado por agente virtual denominado Voicebot, capaz de compreender as necessidades do usuário, oferecendo respostas imediatas aos pedidos de informações, sem intervenção humana, a partir do conteúdo da base de conhecimento da aplicação.

7.1.7.2. A Contratada junto a Ouvidoria da ANTT procederá com a implantação do Voicebot com um quantitativo mínimo de 1500 perguntas e respostas disponibilizadas pela Ouvidoria da ANTT.

7.1.7.3. O Agente Virtual Voicebot da Contratada deve transmitir ao usuário confiabilidade na condução dos atendimentos, cumplicidade a fim de tornar o contato próximo e humanizado, seriedade e clareza.

7.1.7.4. As demandas não passíveis de atendimento pelo Voicebot serão direcionadas para o canal teleatendimento receptivo humano, imediatamente após comunicar o usuário, para continuidade do atendimento.

7.1.7.5. Esta solução será amparada pelo serviço de curadoria que possibilitará identificar as demandas que requerem intervenção, bem como propor melhorias para que o Voicebot atenda, de forma assertiva e eficaz, as demandas dos usuários da Ouvidoria da ANTT que utilizem este canal.

7.1.7.6. A Ouvidoria da ANTT objetiva a estruturação desta solução baseada em inteligência cognitiva com base na compreensão e tomada de decisão, conforme segue:

7.1.7.7. O Voicebot atenderá demandas constantes nas respostas padrão, as quais dependam de consultas à base de conhecimento da aplicação. Neste caso, o Voicebot proverá resposta à demanda do usuário de acordo com o contexto da consulta realizada.

7.1.7.8. Para novos serviços a serem solicitados pela Ouvidoria da ANTT, estes serão devidamente remunerados por meio do serviço por demanda de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento.

#### 7.1.8. **Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento**

7.1.8.1. Este serviço objetiva a elaboração e implantação de roteiros, processos e fluxos de atendimento das interações e sessões ocorridas na jornada de atendimento do usuário, incluindo todos os processos necessários ao atendimento, e compreende:

7.1.8.2. Estruturação das informações relativas ao atendimento prestado pela Central em todos os multicanais de comunicação especificados neste Termo de Referência, inclusive a interação com os novos canais digitais e agentes virtuais.

7.1.8.3. Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na Ouvidoria da ANTT necessários à operacionalização da Central de Atendimento, adequando os fluxos de atendimento aos novos serviços digitais.

7.1.8.4. Revisão continuada, em conjunto com profissionais da Ouvidoria da ANTT, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à adequação dos processos de atendimento.

7.1.8.5. Mapeamento da jornada de atendimento do usuário visando adequações e modificações, se necessárias, dos fluxos de atendimento entre os multicanais de comunicação da Central.

7.1.8.6. Elaboração e implantação dos roteiros que irão compor a base de conhecimento das aplicações dos agentes virtuais chatbot e voicebot.

7.1.8.7. A Contratada deverá agendar reuniões com a Ouvidoria da ANTT, quantas forem necessárias, para realizar levantamentos para subsidiar os processos quanto aos roteiros e fluxos de atendimento.

7.1.8.8. Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas, procedimentos operacionais padrão, além de conter a descrição do diálogo do atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e, após homologação da Ouvidoria da ANTT, devem ser disponibilizados para consulta pelos atendentes, com o objetivo de subsidiá-los na prestação dos serviços de atendimento.

#### 7.1.9. **Curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot**

7.1.9.1. Este serviço objetiva a realização da curadoria de conteúdo para alinhamento de todas as conversas que serão providas pelos agentes virtuais chatbot e voicebot, além dos serviços digitais, tais como mensagens instantâneas em tempo real e redes sociais. Objetiva-se com este serviço, prover uma experiência completa para os cenários de atendimento definidos pela Ouvidoria da ANTT.

7.1.9.2. A Contratada, através deste serviço, deverá criar e manter uma ferramenta de chatbot e voicebot eficiente, cujas informações transacionadas estejam aderentes aos processos de atendimento definidos pela Ouvidoria da ANTT.

7.1.9.3. O serviço de curadoria da Contratada será responsável por analisar as interações dos usuários da Ouvidoria da ANTT com os agentes virtuais chatbot e voicebot. As análises permitem identificar e solucionar ambiguidades que comprometam a compreensão do robô.

7.1.9.4. O serviço de curadoria da Contratada será responsável por examinar o conteúdo que alimenta os agentes virtuais chatbot e o voicebot para verificar se as informações fornecidas são apresentadas de forma coerente e que respondam a demanda do usuário.

7.1.9.5. A equipe de curadoria da Contratada deverá observar os diálogos mais recorrentes e que ainda não fazem parte do escopo do chatbot e voicebot. A partir dessas observações, deverá sugerir criações de novas interações que possam agregar à base de conhecimento das aplicações dos agentes virtuais chatbot e voicebot.

7.1.9.6. A Contratada deverá implantar processo de calibragem do agente virtual chatbot para fins de ajustes do Tempo Médio de Sessão via Chatbot – TMSCh.

7.1.9.7. O serviço de curadoria será responsável por selecionar os conteúdos que são relevantes para o público da Ouvidoria da ANTT. Este serviço envolve a segmentação e filtragem de conteúdo, de acordo com a contextualização, para alimentação dos agentes virtuais chatbot e voicebot, além dos serviços digitais, tais como: mensagens instantâneas em tempo real e redes sociais.

7.1.9.8. Este serviço deverá ser implantado após a conclusão da implantação dos serviços de Chatbot e Voicebot, a qual se dará somente após a aceitação pela Contratante e a efetiva disponibilização para os usuários.

#### 7.1.10. **Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento**

7.1.10.1. Compreende as atividades de análise, desenvolvimento, adequação, integração e manutenção de novos aplicativos/softwarewares das soluções digitais voltadas para o atendimento prestado aos usuários da Central de Atendimento.

7.1.10.2. O serviço de análise, desenvolvimento, adequação, integração e manutenção de novos aplicativos/softwarewares e manutenção das soluções digitais de atendimento tem como objetivo:

7.1.10.3. Otimização do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / Ouvidoria da ANTT, possibilitando consultas, análises, relatórios e outros provenientes das demandas dos usuários.

7.1.10.4. Integrar as soluções digitais da Contratada, utilizando-se estrutura de conectividade baseada em API, SOA ou Webservice com os sistemas da ANTT, se necessário, e desenvolvimento das rotinas de consulta de dados utilizando-se tecnologias avançadas.

7.1.10.5. Customizar aplicativos/softwarewares das soluções digitais voltados para o atendimento.

7.1.10.6. Análise, programação, desenvolvimento e implantação de novos serviços e componentes a serem disponibilizados nas soluções digitais, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados à gestão do atendimento e relacionamento com os usuários.

7.1.10.7. Manutenção das soluções digitais, com acompanhamento da adequação de cada serviço às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento.

7.1.10.8. Visando a melhoria contínua, a equipe da Contratada deve ter como pilar a busca por novas soluções e melhores práticas de mercado, levantamento de oportunidades corretivas, e/ou implementação adicional. Essa busca de soluções digitais inovadoras deve ser contínua ao longo do contrato e deverá ocorrer nos órgãos públicos e em empresas referências em atendimento e relacionamento com o usuário em âmbito nacional e internacional.

7.1.10.9. Deverão ocorrer reuniões periódicas ao longo de todo o contrato, em conjunto com a equipe técnica da Contratada e Ouvidoria da ANTT, a fim de compartilhar as oportunidades das novas soluções digitais identificadas, visando a aplicabilidade no atendimento e relacionamento aos usuários da ANTT.

#### 7.1.11. **Monitoria de Atendimento e Qualidade**

7.1.12. Monitorar os atendimentos realizados pelos atendentes.

7.1.13. Promover a avaliação individual e periódica dos atendentes.

7.1.14. Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamentos e reciclagens visando o aprimoramento e procedimentos de atendimento da Central de Atendimento.

7.1.15. Disponibilizar, relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (on-line, via web, meio magnético ou impresso), conforme a disponibilidade de recursos e como solicitado pela Ouvidoria da ANTT.

7.1.16. Apresentar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise.

#### 7.1.17. **Análise, Acompanhamento e Dimensionamento de Tráfego**

7.1.17.1. Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central de Atendimento.

7.1.17.2. Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da Central de Atendimento, repassando à Ouvidoria da ANTT, diariamente, informações sobre a performance e disponibilidade daqueles.

7.1.17.3. Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia.

7.1.17.4. Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros baseado em série histórica e demais premissas com apoio dos processos de planejamento e dimensionamento integrado à plataforma integrada multicanais de atendimento.

7.1.17.5. Realizar o acompanhamento e aderência em tempo real do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

7.1.17.6. Garantir ganhos de produtividade através de otimizações de escala e dimensionamentos por engenharia de tráfego em conjunto com o planejamento.

7.1.17.7. Acompanhar diariamente, semanalmente e mensalmente cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação das equipes de teleatendimento receptivo e ativo.

#### 7.1.18. **Acompanhamento Motivacional**

7.1.18.1. O serviço de acompanhamento motivacional caracteriza-se pelo suporte profissional aos colaboradores envolvidos na operação da Central de Atendimento e consiste na execução das seguintes atividades:

7.1.18.2. Planejar e executar programas de reconhecimento e valorização dos colaboradores.

7.1.18.3. Planejar e executar ações de melhoria do clima organizacional.

7.1.18.4. Planejar e executar os programas e campanhas motivacionais.

7.1.18.5. Suporte aos colaboradores que necessitem de um acompanhamento específico, devido ao grau de stress ocasionado pelas atividades desempenhadas.

7.1.18.6. Acompanhar a avaliação individual e periódica dos Atendentes e Supervisores de Atendimento.

7.1.18.7. Planejar e executar programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral.

7.1.18.8. As campanhas motivacionais serão de responsabilidade da Contratada que deverá apresentar um cronograma semestral para a Ouvidoria da ANTT, com todas as campanhas motivacionais que serão realizadas por período.

7.1.18.9. Emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais, ações de motivação e programas de melhoria implementados.

#### 7.1.19. **Manutenção Contínua**

7.1.19.1. A manutenção contínua compreende a ação ou efeito de manter em funcionamento os seguintes recursos da Central de Atendimento:

7.1.19.2. A Contratada deverá manter técnicos disponíveis para atendimento à Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT em caso de ocorrência de problemas. Os nomes dos técnicos e seus respectivos números de telefones fixos e móveis deverão ser informados à Ouvidoria da ANTT através de documento formal.

7.1.19.3. A Contratada deverá manter todos os componentes necessários à solução a ser implementada, exceto os sistemas fornecidos pela ANTT ou indicados pela Ouvidoria da ANTT.

## 7.2. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

7.2.1. Os serviços da Central de Atendimento deverão obedecer, inicialmente, os seguintes horários conforme discriminado abaixo:

7.2.2. O serviço de Atendimento Eletrônico Via URA disponibilizado aos usuários deverá funcionar ininterruptamente, durante 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

7.2.3. Os demais serviços da Central de Atendimento deverão obedecer, inicialmente, aos horários e dias da semana, conforme a seguir:

| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teleatendimento Receptivo</li> <li>• Agente Virtual Voicebot</li> <li>• Agente Virtual Chatbot</li> <li>• Atendimento Multimeios - webchat, WhatsApp (atendimento humano), mensagens instantâneas em tempo real e redes sociais</li> </ul> |            |         |                     |
|---|------------|---------|---------------------|
| Horário   | Dias úteis | Sábados | Domingos e Feriados |
| 0h às 24h   | X          | x       | x                   |

#### Serviço:

- Teleatendimento Ativo e Retorno às Solicitações
- Atendimento Multimeios - fale conosco e e-mail
- BackOffice
- Monitoria de Atendimento e Qualidade

| Horário    | Dias úteis | Sábados | Domingos e Feriados |
|------------|------------|---------|---------------------|
| 08h às 20h | X          | x       |                     |

| <b>Serviço:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Análise, Acompanhamento e Dimensionamento de Tráfego</li></ul> |            |         |                     |
|--|------------|---------|---------------------|
| Horário  | Dias úteis | Sábados | Domingos e Feriados |
| 08h às 18h   | X          |         |                     |

7.2.4. A Ouvidoria da ANTT, quando julgar necessário, poderá rever e alterar os horários de funcionamento dos serviços da Central de Atendimento, discriminados neste Termo de Referência.

7.3. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E JUSTIFICATIVA DOS QUANTITATIVOS

7.3.1. Os serviços previstos neste Termo de Referência serão executados mediante serviços continuados, conforme disposições do art. 67 da Lei n.º 8.666/1993 e IN SEGES/MP n.º 05, de 2017, com a disponibilização de um plano de ocupação de Posições de Atendimento (PA's) e serviços por demanda, conforme segue:

7.3.2. Tipos de Posições de Atendimento (PA's)

7.3.2.1. Tipo PA I: PA com funcionamento de 6 (seis) horas, que atenderá os serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno às solicitações e atendimento multimeios.

7.3.2.2. Tipo PA II: PA com funcionamento de 6 (seis) horas, que atenderá ao serviço de BackOffice.

7.3.3. Plano de Ocupação das Posições de Atendimento (PA's)

7.3.3.1. O dimensionamento do Plano de Ocupação das Posições de Atendimento do Tipo I e II foi elaborado com base na série histórica, em especial, nos dados de atendimentos realizados pela Central de Atendimento, além de outros dados como a distribuição das chamadas na intra-hora e o Tempo Médio de Atendimento - TMA. Foram consideradas as chamadas recebidas no período de janeiro de 2021 a julho de 2022, através do tridígito (166), conforme figura a seguir:

7.3.3.2.

| HISTÓRICO DE CHAMADAS E TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA) 2021 E 2022 |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| DESCRIÇÃO  | jan-21   | fev-21   | mar-21   | abr-21   | mai-21   | jun-21   | jul-21   | ago-21   | set-21   | out-21   | nov-21   | dez-21   | jan-22   | fev-22   | mar-22   | abr-22   | mai-22   | jun-22   | jul-22   | MÉDIA    |
| CHAMADAS RECEBIDAS   | 64.381   | 56.481   | 56.852   | 51.501   | 51.733   | 56.394   | 54.421   | 61.168   | 62.247   | 66.114   | 67.441   | 69.230   | 66.238   | 57.947   | 68.697   | 60.434   | 68.038   | 70.786   | 74.532   | 62.349   |
| CHAMADAS ATENDIDAS (ATENDENTE HUMANO)                                | 22.435   | 18.957   | 19.011   | 17.483   | 19.016   | 23.109   | 19.346   | 20.989   | 22.942   | 22.304   | 23.969   | 23.251   | 21.192   | 20.674   | 26.203   | 22.746   | 27.130   | 28.557   | 30.274   | 22.610   |
| TMA  | 00:05:29 | 00:05:39 | 00:05:48 | 00:05:54 | 00:06:04 | 00:05:24 | 00:06:25 | 00:06:18 | 00:05:22 | 00:05:23 | 00:05:28 | 00:05:52 | 00:06:10 | 00:06:07 | 00:05:55 | 00:05:48 | 00:05:34 | 00:05:23 | 00:05:48 | 00:05:47 |

7.3.3.3. O Plano de Ocupação das Posições de Atendimento a ser implantado pela Contratada deverá ter inicialmente as seguintes quantidades de posições de atendimento do Tipo PA I e PA II:

| PLANO DE OCUPAÇÃO                    |            |         |                     |
|--------------------------------------|------------|---------|---------------------|
| Posições de Atendimento do Tipo PA I |            |         |                     |
| Turnos (6 horas) Horários            | Dias úteis | Sábados | Domingos e Feriados |
| 0h às 6h                             | 3          | 3       | 3                   |
| 6h às 12h                            | 8          | 4       | 3                   |
| 8h às 14h                            | 15         | 7       | 6                   |
| 12h às 18h                           | 15         | 6       | 5                   |

|                             |           |           |           |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 14h às 20h                  | 8         | 4         | 3         |
| 18h às 24h                  | 4         | 3         | 3         |
| <b>Total de PA's Tipo I</b> | <b>53</b> | <b>27</b> | <b>23</b> |

| <b>PLANO DE OCUPAÇÃO</b>                     |                   |                |                            |
|--|-------------------|----------------|----------------------------|
| <b>Posições de Atendimento do Tipo PA II</b> |                   |                |                            |
| <b>Turnos(6 horas) Horários</b>              | <b>Dias úteis</b> | <b>Sábados</b> | <b>Domingos e Feriados</b> |
| 08h às 14h                                   | 4                 | 4              | --                         |
| 14h às 20h                                   | 3                 | 3              | --                         |
| <b>Total de PA's Tipo II</b>                 | <b>7</b>          | <b>7</b>       | <b>--</b>                  |

7.3.3.4. O Plano de Ocupação das Posições de Atendimento concentra maior quantidade de PA's nos horários de pico, de modo a otimizar os recursos empregados, oferecer melhor atendimento aos usuários e favorecer os níveis de serviços contratuais.

7.3.3.5. Após 90 (noventa) dias da prestação dos serviços, a Contratada juntamente com a Ouvidoria da ANTT farão análises de tráfego e dimensionamento da Central de Atendimento para avaliação da quantidade inicial das posições de atendimento implantada, visando sua adequação. Este ciclo será repetido em períodos de 90 (noventa) em 90 (noventa) dias. O plano de ocupação das PA's será acompanhado diariamente pela Ouvidoria da ANTT.

7.3.3.6. Havendo necessidade, poderão ser feitas alterações de quantidade e distribuição, mediante autorização formal da Ouvidoria da ANTT. O número de posições de atendimento e o plano de ocupação das PA's poderão sofrer alterações, mediante solicitação formal da Ouvidoria da ANTT, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, sempre que houver demanda de novos serviços, alteração no volume de manifestações ou mudança no comportamento da demanda.

7.3.3.7. Poderá ainda, a Contratada, a qualquer tempo, propor alterações na volumetria e distribuição das PA's, a partir dos estudos de engenharia de tráfego, visando o melhor desempenho da Central. Toda alteração porém, será sempre condicionada à aprovação formal da Ouvidoria da ANTT e aos limites contratuais. Toda e qualquer modificação que implicar alteração qualitativa ou quantitativa do contrato será promovida por meio de Termo Aditivo.

#### 7.3.4. **Agente Virtual Chatbot**

7.3.4.1. A quantidade de sessões mensais a ser utilizada pelo Chatbot foi calculada tomando-se como referência os atendimentos realizados via ChatBot e os acessos ao site da ANTT.

#### 7.3.4.2. **Agente Virtual Voicebot**

7.3.4.3. A quantidade de sessões mensais a ser utilizada pelo Voicebot foi calculada a partir do número de chamadas direcionadas ao telefone 166 no ano de 2021, considerando-se o percentual estimado de 17% de atendimentos a serem realizados por esse novo serviço. Não é possível estimar com precisão os quantitativos relacionados a esse serviço, pois se trata de uma inovação tecnológica.

7.3.4.4. O serviço de Chatbot estava contemplado na contratação anterior, todavia, não foi implantado, permanecendo, assim a ausência de histórico que viabilize dimensionamento preciso.

#### 7.3.5. **Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento**

7.3.5.1. O quantitativo foi definido com base no volume de respostas-padrão criadas e alteradas atualmente pela Ouvidoria.

#### 7.3.6. **Curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot**

7.3.6.1. Não é possível estimar com precisão os quantitativos relacionados a esse serviço, pois se trata de uma inovação tecnológica.

7.3.6.2. O serviço de em questão estava contemplado na contratação anterior, todavia, não foi implantado, permanecendo, assim a ausência de histórico que viabilize dimensionamento preciso.

#### 7.3.7. **Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento**

7.3.7.1. O serviço de em questão estava contemplado na contratação anterior, todavia, não foi implantado, permanecendo, assim a ausência de histórico que viabilize dimensionamento preciso.

#### 7.4. **INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

7.4.1. A Contratada deverá possuir estrutura própria de Central de Atendimento completa, com instalações físicas modernas e mobiliários adequados, composta de plataforma integrada multicanais de atendimento, aplicativos automatizados de atendimento, soluções digitais, solução de omnichannel, softwares, equipamentos de rede local, informática e telecomunicações e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, conforme os seguintes requisitos e exigências a seguir especificados.

#### 7.4.2. **Infraestrutura Física**

7.4.2.1. A Contratada deverá fornecer estrutura física concentrada em um único imóvel, com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados que comporte a implantação da Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT com as características e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

7.4.2.2. **Rede Física e Lógica**

a) A rede física e lógica da Contratada deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, utilizando-se do padrão Fast-Ethernet Gigabit Ethernet, velocidade dupla 100/1000Mbps auto-sense, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço QoS para atendimento de voz sobre IP.

b) Possuir conexão à Internet (Web), em todas estações de trabalho permitindo acesso aos sistemas indicados pela Ouvidoria da ANTT, em patamares compatíveis com as atividades a serem realizadas. O acesso deverá permitir, ainda, aos administradores, e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários.

c) A Contratada deverá dispor de um sistema de gerenciamento de redes com função de supervisionar e controlar uma rede LAN e todos os dispositivos nela conectados de forma a manter a interoperabilidade fundamental para garantir a necessária integração entre os sistemas de gerenciamento, em especial todos os elementos da rede IP da Central de Atendimento.

d) Os recursos do sistema de gerenciamento de redes deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de performance, de log de operações, de forma gráfica, em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), devendo possibilitar a intervenção do administrador de rede através de terminal local e do software de gerenciamento, via acesso remoto, através da rede LAN/WAN. O sistema deverá possuir dois níveis de gerenciamento:

i. Gerenciamento de Recursos: permite visualizar os recursos utilizados em tempo real; e

ii. Gerenciamento de Alarmes: utilizado para gerenciamento e prevenção de falhas nos componentes da infraestrutura física e tecnológica implantada, que possibilita o envio de e-mails de notificação, postagem de arquivos via FTP, além de reprodução de alarme sonoro. Para cada parâmetro a ser monitorado, poderá se definir os limiares de alarme, conforme criticidade de cada componente e os seguintes níveis: Normal, Marginal, Warning, Minor, Major e Critical.

7.4.2.3. **Hardware**

7.4.2.4. A Contratada deverá utilizar:

a) No mínimo 2 (dois) computadores servidores dedicados ou compartilhados para cada uma das funções básicas de atendimento, tais como: servidor de rede, gestão de atendimento, aplicação e armazenamento de configuração compatível que garanta um desempenho necessário e suficiente para as atividades requeridas.

b) Estações de trabalho, no mínimo, Core i3 (ou similar), com 8 GB de memória RAM, HD, do tipo SSD, de 256 GB, placa de rede padrão Fast-Ethernet de 32 bits-IEEE 802.3u, velocidade dupla 100/1000 Mbps auto-sense e sistema operacional e software básico que permita acessar os aplicativos da Ouvidoria da ANTT.

c) Equipamentos Switches em conformidade com o padrão IEEE 802.3/ISSO 8802.3 e possuir, nomes no equipamento, um mínimo de 24 (vinte e quatro) portas RJ-45 (10 Base T / 100 Base-TX) auto-sensing para cabos UTP. O chassi do equipamento deverá permitir operar simultaneamente as portas relacionadas nos itens acima, mantendo a mesma capacidade de gerenciamento, e configurar, em cada porta, um texto possibilitando ao administrador de rede a inclusão de informações que identifiquem o que está conectado na respectiva porta.

d) 1 (uma) Impressora Multifuncional a Laser, monocromática, velocidade de impressão mínima de 20 ppm, resolução de 1200x1200 dpi, interface paralela padrão IEEE-1284, USB 2.0, 100/1000 baseT Ethernet e memória RAM de 32 Mb.

7.4.2.5. **Sistema de Energia / Geradores / No-Breaks**

7.4.2.6. A Contratada deverá prover:

a) Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo No-Break para a plataforma integrada multicanais de atendimento e todos os equipamentos das posições de atendimento, além de um grupo gerador para eventuais quedas ou falta de energia, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, que assegure disponibilização contínua de energia.

b) Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com NBR 5413 – Iluminância de interiores.

c) Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à NBR 5419 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.

d) Segurança em instalações e serviços de eletricidade (NR 10 – Segurança em instalações e serviços de eletricidade).

7.4.2.7. **Acesso Físico**

a) A Contratada deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade, conforme Decreto n.º 5296/2004 que regulamenta as Leis n.º 10.048 e 10.098/2000 e ainda, a NBR 9050 da ABNT a respeito de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências.

7.4.2.8. **Instalações Hidráulicas e Sanitárias**

a) A Contratada deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento.

b) Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora NR n.º 24 do MTE.

7.4.2.9. **Sistema de Refrigeração**

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

7.4.2.10. **Circuito Fechado de Televisão**

a) O CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acesso remoto via WEB disponibilizado para a Ouvidoria da ANTT, com acessos por vários pontos remotos que permita uma visualização completa da Central de Atendimento, exceto em ambientes privados como banheiros.

7.4.2.11. **Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais**



a) Visando a continuidade dos serviços prestados, a Contratada deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, nobreak, ar condicionado, incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

b) Será de responsabilidade exclusiva da Contratada o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

#### 7.4.2.12. **Acústica**

a) Para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR17 – Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.

b) Para maior efetividade da condição acústica deverão ser obedecidos requisitos mínimos de atenuação local, com a utilização de materiais com densidade e espessura adequados nos revestimentos dos montantes frontais e laterais das posições de atendimento.

#### 7.4.2.13. **Segurança do Trabalho**

a) As condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

#### 7.4.2.14. **Projetos de Layout**

a) Os projetos de layout dos ambientes que constituirão a Central de Atendimento deverão ser elaborados pela Contratada em atendimento às Normas Regulamentadoras, e entregues a Ouvidoria da ANTT no prazo máximo de até 10 (dez) dias da assinatura do contrato.

#### 7.4.2.15. **Mobiliário e Equipamentos de Apoio**

7.4.2.16. A Contratada deverá fornecer todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da Central de Atendimento, os quais deverão estar em conformidade com a Portaria n.º 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR - 17–Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing, conforme especificado a seguir:

a) Os serviços e toda a gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da Contratada, no Distrito Federal.

b) Ambiente exclusivo para as Posições de Atendimento (PA's de atendentes e supervisão) para os serviços de teleatendimento receptivo, ativo e retorno às solicitações e atendimento multimeios.

c) Ambiente exclusivo para as Posições de Atendimento (PA's) para os serviços de BackOffice.

d) Posições de Atendimento (PA's) do tipo box com regulagem de altura. As PA's de Supervisores de Atendimento devem ser posicionadas em destaque em relação à equipe de Atendentes para facilitar as intervenções e orientações diretas.

e) Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.

f) Sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno micro-ondas, cadeiras e televisão) para os Atendentes e Supervisores de Atendimento.

g) Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Atendentes e Supervisores de Atendimento, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos cursos.

h) Ambiente exclusivo e independente das Posições de Atendimento (PA's) para os serviços de coordenação, monitoria de atendimento e qualidade e análise, acompanhamento e dimensionamento de tráfego.

i) Armário individual com chave para os profissionais de atendimento, supervisão de atendimento e BackOffice, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança.

j) Equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração, tais como: projetor multimídia e tela de projeção; bebedouros; mesa comum e de reunião, cadeiras, sofás, poltronas, armários e arquivos.

k) Materiais de consumo (papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas e pastas) necessários à execução dos serviços de apoio ao atendimento.

#### 7.4.2.17. **Infraestrutura Tecnológica**

7.4.2.18. A Contratada deverá implantar uma solução tecnológica do ambiente integrado multicanais para atendimento, composto por uma Plataforma Integrada Multicanais de Atendimento baseada na integração de todos os equipamentos utilizando o Protocolo Internet, tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (VoIP–Voice over Internet Protocol), bem como disponibilizar os aplicativos automatizados de atendimento, soluções digitais, solução omnichannel e equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento da Central de Atendimento, conforme as seguintes características mínimas obrigatórias:

#### 7.4.2.19. **Arquitetura da Plataforma Integrada Multicanais de Atendimento**

a) Capacidade de acréscimo de componentes de acordo com as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal).

b) Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho.

c) Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos aspectos de capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo de novos relatórios.

d) Capacidade, de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento.

e) Capacidade, de acordo com as demandas futuras da Ouvidoria da ANTT, de ser integrada com solução de Customer Relationship Management - CRM.

f) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações.

g) O hardware e o software da plataforma integrada multicanais de atendimento deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, no mínimo, 120 (cento e vinte) chamadas.

h) Possibilitar a integração com o legado próprio de sistemas da Contratada ou indicados pela Ouvidoria da ANTT.

i) Possibilitar a operacionalização baseado em plataforma com servidores virtualizados, bem como manter as placas de comunicação externas aos servidores, não aderente a um modelo específico de hardware.

**7.4.2.20. Distribuidor Automático de Chamadas – DAC**

**7.4.2.21.** O Distribuidor Automático de Chamadas – DAC, compatível com a URA, deverá estar, inicialmente, configurada como descrito nos seguintes itens:

- a) Comunicação via IP (Voz sobre IP) com as posições de atendimento, que potencializa uma alocação futura de novas posições de atendimento nas instalações existentes para demandas pontuais, caso solicitado pela Ouvidoria da ANTT.
- b) Permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
- c) Interface harmônica de sons para chamadas em espera.
- d) Módulo de integração com a Unidade de Resposta Audível – URA, com no mínimo 120 (cento e vinte) portas dedicadas.
- e) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas.
- f) Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol).
- g) Arquitetura recorrente e consistente a falhas.
- h) Capacidade para que todos os parâmetros do perfil do Atendente acompanhem a identificação de seu login e sejam independentes da localização física da posição de atendimento.
- i) Possibilitar que o Atendente digite códigos relacionados aos estados de pausas inerentes a sua jornada de trabalho pelo dispositivo telefônico.
- j) Ter capacidade de mensurar o tempo de espera de uma chamada na fila virtual como também a previsão do tempo de espera que a chamada permanecerá na mesma.
- k) Ter capacidade de identificar as diversas especialidades e rotear as ligações correspondentes.
- l) Ter capacidade de priorizar tipos de chamadas simultâneas para as distintas especialidades no atendimento humano.
- m) Ter capacidade de identificar e processar a velocidade média de atendimento para decidir a melhor rota para as chamadas entrantes.
- n) Permitir visualizar o desempenho a nível de atendente, tais como: nome do atendente, quantidade de chamadas atendidas por ele, o tempo médio de conversação com o usuário, o tempo “hold”, bem como de um grupo de atendentes.
- o) Permitir visualizar o desempenho da operação de forma sistêmica, no que tange ao tráfego de chamadas, desde sua entrada na Central de Atendimento até a posição de atendimento. Quantifica as situações das chamadas entrantes como atendidas, abandonadas em fila, em espera em fila e os respectivos indicadores de nível de serviço por meio de uma interface de gerenciamento da plataforma.
- p) Suportar no mínimo noventa posições de atendimento, bem como a totalidade dos ramais IP da Central de Atendimento.
- q) Permitir que o canal de voz do enlace de telefonia ora ocupado pelo número chamador seja disponibilizado automaticamente quando do término do atendimento, ou quando a chamada for desconectada involuntariamente pelo usuário, ou quando desligada propositadamente pelo usuário antes do término da consulta.
- r) Permitir a associação de um atendente a um modelo “multiskill” que possibilita atendimento a vários grupos de atendimento simultâneos, com regras de distribuição configuradas a qualquer momento pelo Supervisor de Atendimento. Este procedimento deverá ocorrer em tempo real, sem quedas, ou paradas no sistema, e sem interrupção da chamada de atendimento em curso. Os grupos de atendimento poderão ser criados utilizando as seguintes facilidades: número ilimitado de grupos, configuração de ilimitadas mensagens da fila de espera, mensagens repetitivas de fila e mensagens de boas-vindas, associação dos atendentes em tempo real, configuração das mensagens ou o horário de atendimento do grupo, definição da prioridade de fila de espera (por grupo ou por atendente) de acordo com a necessidade, transbordo entre grupos e fila inteligente.
- s) Permitir aos grupos de atendimento, configurados no DAC, terem as seguintes opções de roteamento de chamada e transbordo: navegação na URA, sinalização telefônica, regras do atendimento, número de origem, habilidades do atendente, balanceamento de carga entre grupos, tamanho da fila de espera e tempo médio na fila de espera.

**7.4.2.22. Plataforma Web Center – Multicanais**

**7.4.2.23.** A plataforma integrada multicanais da Contratada deverá prover capacidade de atendimento interativo via Web para suporte a multicanais, de acordo com a demanda da Ouvidoria da ANTT, com as seguintes características:

- a) Webchat.
- b) E-mail.
- c) Telefonia IP (Internet Protocol).

**7.4.2.24. Unidade de Resposta Audível – URA**

- a) A URA da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo, devendo suportar aplicações do tipo painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência).
- b) O projeto da árvore de voz será feito em conjunto com a Ouvidoria da ANTT, cabendo à Contratada a programação e a gravação da fraseologia.
- c) A programação da árvore de voz e sua fraseologia poderão ser modificadas sempre que a Ouvidoria da ANTT considerar necessária a sua alteração, sem a necessidade de paradas na plataforma. A Contratada deverá realizar a alteração no prazo máximo de 3 (três) dias corridos.
- d) Possuir facilidade para a customização da árvore de voz, através de interface visual e de modo on-line.
- e) Desviar para o Atendente todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA.
- f) Permitir ao Atendente retomar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para qualquer opção habilitada para o mesmo.

- g) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravaada, quando necessário.
- h) Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cut through).
- i) Possui a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.
- j) Oferecer algoritmos de compressão de voz, de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz (tanto guias da árvore de voz, quanto possíveis mensagens deixadas pelos usuários).
- k) Deverá disponibilizar recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens específicas para cada módulo temático.
- l) Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações por meio de entroncamento digital e atender à quantidade de posições de atendimento até o limite definido neste Termo de Referência.
- m) Possuir facilidade e agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas, por meio de interface gráfica em idioma português Brasil.
- n) Dirigir a ligação do usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.
- o) Permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- p) Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas referentes a um período, contendo no mínimo, quantidade de ligações recebidas por opção de menu e tempo de duração das ligações.
- q) A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- r) A URA deverá vocalizar o tempo de espera estimado e posição do usuário na fila de atendimento.
- s) A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.
- t) Deverá possuir recursos de navegação com DTMF e Pulso.

7.4.2.25. **Facilidade de Integração CTI (Computer Telephony Integration)**

- a) A plataforma integrada multicanais de atendimento da Contratada deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda da Ouvidoria da ANTT, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados.
- b) O aplicativo CTI deverá possibilitar aos Atendentes e Supervisores de Atendimento, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário através da integração com os sistemas indicados pela Ouvidoria da ANTT, ou seja, quando uma nova chamada é encaminhada para atendimento, o aplicativo direciona ao sistema os dados necessários para a localização do usuário.
- c) O aplicativo CTI deverá garantir que as atividades de consultas aos sistemas indicados pela Ouvidoria da ANTT, ocorram de forma síncrona, possibilitando que o Atendente tenha a impressão de que tanto a chamada como os dados da chamada cheguem ao mesmo tempo.

7.4.2.26. **Sistema de Gerenciamento de Chamadas**

7.4.2.27. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas telefônicas a ser instalado pela Contratada deverá possuir as seguintes características:

- a) Deverá gerenciar todas as posições de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente.
- b) O Sistema de Gerenciamento de Chamadas telefônicas da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo.
- c) Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores de Atendimento; grupo de atendimento/especialidade; eventos; chamadas e navegação.
- d) Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores de Atendimento; sumários dos Atendentes e Supervisores de Atendimento; grupo de atendimento/especialidade; eventos e chamadas.
- e) O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá apresentar gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais.
- f) Permitir via WEB ou diretamente (link dedicado), a partir da Ouvidoria da ANTT, utilizando-se de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento dos relatórios que deverão ser nativos da plataforma integrada multicanais de atendimento, ou seja, do Sistema de Gerenciamento de Chamadas e imanipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados.
- g) Interface gráfica para monitoração de status de Atendentes.
- h) Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, no nível de supervisão, coordenação e gerência.
- i) Permitir aos Supervisores de Atendimento e Coordenador de Atendimento a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta local ou remotamente. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre Atendentes.
- j) Deverão ser disponibilizados relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes; grupos de atendimento e comportamento das variáveis alusivas ao desempenho da Central de Atendimento quanto ao tráfego de ligações telefônicas nas operações.
- k) Possibilitar o recurso de customização para novas necessidades de relatórios nos prismas atendente, skill, vetor e troncos, quer para dados passados, quer para dados presentes em tempo real.
- l) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento, sendo que esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas e o tempo de espera deve ser estimado e vocalizado para o usuário, através da URA, que está na condição de espera na fila.
- m) Os relatórios deverão ser customizados pela Contratada contendo resumos diários e mensais e devem permanecer armazenados por 12 (doze) meses, sendo responsabilidade da Contratada dimensionar o sistema de armazenamento.
- n) Os relatórios do sistema proposto devem ter interfaces amigáveis, com recursos de alarmes visuais e sonoros, para que as pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem grandes dificuldades.

o) Ao configurar a emissão de um relatório, o sistema deverá possuir condições de selecionar os formatos adicionais de arquivo para serem emitidos: Texto (.txt), RichTextFormat (.rtf), Excel (.xls) e Adobe (.pdf).

p) Deverá ser possível emitir uma lista de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios em processo de emissão ou ainda, notificação de erro de emissão.

q) Permitir efetuar agendamento para emissão de relatório, informando a data e hora que se deseja emitir.

7.4.2.28. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá disponibilizar os seguintes **Relatórios em Tempo Real**:

**a) Detalhes dos Atendentes – Grupo de atendimento/especialidade:**

- i. Código do Grupo de atendimento/especialidade;
- ii. Priorização do Atendente;
- iii. Código de login do Atendente;
- iv. Nome do Atendente logado;
- v. Número do ramal;
- vi. Estado do Atendente;
- vii. Tempo total por estado do Atendente;
- viii. Estado do ramal do Atendente;
- ix. Motivo da pausa;
- x. Horário do login;
- xi. Quantidade de chamadas atendidas por Atendente;
- xii. Quantidade de chamadas ativas por Atendente;
- xiii. Tempo médio de conversação de todos os Atendentes do grupo de atendimento/especialidade;
- xiv. Tempo total de conversação de todos os Atendentes do grupo de atendimento/especialidade; e
- xv. Tempo total de pausas por Atendente.

**b) Informações Consolidadas do Grupo de atendimento/especialidade:**

- i. Código do grupo de atendimento/especialidade;
- ii. Nome do grupo de atendimento/especialidade;
- iii. Quantidade de chamadas em espera na fila virtual;
- iv. Tempo de espera da chamada da primeira chamada entrante na fila;
- v. Quantidade de Atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade;
- vi. Quantidade total de Atendentes de todos os grupos de atendimento;
- vii. Quantidade de Atendentes em pausa;
- viii. Quantidade de Atendentes em pronto atendimento;
- ix. Quantidade de Atendentes em atendimento;
- x. Quantidade de chamadas recebidas por grupo de atendimento/especialidade;
- xi. Quantidade de chamadas atendidas por grupo de atendimento/especialidade;
- xii. Quantidade de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
- xiii. Quantidade de chamadas em espera na fila;
- xiv. Quantidade de chamadas ativas por grupo de atendimento/especialidade;
- xv. Quantidade de chamadas atendidas por tempo de espera na fila;
- xvi. Quantidade de chamadas abandonadas por tempo de espera na fila;
- xvii. Índice de nível de serviço por grupo de atendimento/especialidade;
- xviii. Tempo médio de atendimento por grupo de atendimento/especialidade;
- xix. Tempo médio de espera por grupo de atendimento/especialidade;
- xx. Tempo total de conversação por grupo de atendimento/especialidade;
- xxi. Índice de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
- xxii. Relação entre Atendentes em atendimento e livres por grupo de atendimento/especialidade nos formatos tabela e gráfica por grupo de atendimento/especialidade;
- xxiii. Número chamador e o respectivo tempo da chamada por grupo de atendimento/especialidade; e

xxiv. Percentual de ocupação dos enlaces de voz por grupo de atendimento/especialidade.

**c) Acompanhamento simultâneo de informações históricas e tempo real no formato intra-diário por grupo de atendimento/especialidade:**

- i. Período referente dos registros;
- ii. Quantidade de chamadas recebidas;
- iii. Quantidade de chamadas atendidas;
- iv. Quantidade de chamadas abandonadas;
- v. Tempo médio de espera do grupo de atendimento/especialidade;
- vi. Tempo médio de atendimento do grupo de atendimento/especialidade;
- vii. Índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade; e
- viii. Quantidade média de Atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade.

**d) Detalhes dos Atendentes – Grupo de Supervisão:**

- i. Código do Grupo de supervisão;
- ii. Priorização do Atendente;
- iii. Código de login do Atendente;
- iv. Nome do Atendente logado;
- v. Número do ramal;
- vi. Estado do Atendente;
- vii. Tempo total por estado do Atendente;
- viii. Estado do ramal do Atendente;
- ix. Motivo da pausa;
- x. Horário do login;
- xi. Quantidade de chamadas atendidas por Atendente;
- xii. Quantidade de chamadas ativas por Atendente;
- xiii. Tempo médio de conversação de todos os Atendentes do grupo de supervisão;
- xiv. Tempo total de conversação de todos os Atendentes do grupo de supervisão; e
- xv. Tempo total de pausas por Atendente.

7.4.2.29. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá disponibilizar os seguintes Relatórios Históricos:

**a) Relatórios Históricos por Atendente:**

- i. Código Atendente;
- ii. Grupo Supervisão;
- iii. Grupo DAC;
- iv. Ramal;
- v. Registro Primeiro Login e Último Logout;
- vi. Quantidade Total de Chamadas Atendidas;
- vii. Quantidade Média de Chamadas Atendidas;
- viii. Índice Percentual de Chamadas Atendidas;
- ix. Tempo Médio de Ring;
- x. Tempo Médio de Conversação;
- xi. Tempo Maior de Conversação;
- xii. Tempo Total de Conversação;
- xiii. Índice de Tempo de Conversação;
- xiv. Quantidade Total de Chamadas Ativas;
- xv. Quantidade de Chamadas em Hold;
- xvi. Tempo Médio de Hold;
- xvii. Tempo Total de Hold;
- xviii. Quantidade de Chamadas em Mute;

- xix. Tempo Médio de Mute;
- xx. Tempo Total em Mute;
- xxi. Tempo Médio de Atendimento;
- xxii. Tempo Logado;
- xxiii. Tempo de Pausa Produtiva;
- xxiv. Tempo Total de Pausa Produtiva;
- xxv. Índice de Pausa Produtiva;
- xxvi. Tempo de Pausa Improdutiva;
- xxvii. Tempo Total de Pausa Improdutiva;
- xxviii. Índice de Pausa Improdutiva;
- xxix. Índice de Produtividade por Atendente; e
- xxx. Descrição Gráfica para exibição dos relatórios.

**b) Relatórios Históricos por Tráfego Telefônico:**

- i. Quantidade de Chamadas Recebidas;
- ii. Quantidade de Chamadas Atendidas;
- iii. Quantidade de Chamadas Abandonadas;
- iv. Percentual de Chamadas Atendidas;
- v. Tempo Médio de Ring;
- vi. Tempo Total de Atendimento;
- vii. Tempo Médio de Atendimento;
- viii. Quantidade de Chamadas Saintes;
- ix. Percentual de Chamadas Saintes;
- x. Tempo Médio de Chamadas Saintes;
- xi. Tempo Total de Chamadas Saintes;
- xii. Índice de Nível de Serviço;
- xiii. Índice de Abandono;
- xiv. Tempo de Espera em Fila;
- xv. Tempo de Abandono em Fila;
- xvi. Quantidade de Chamadas Atendidas Transbordadas entre Grupos de Atendimento;
- xvii. Quantidade de Chamadas Atendidas por Estado;
- xviii. Tempo Médio de Atendimento por Estado;
- xix. Quantidade de Chamadas Abandonadas por Estado; e
- xx. Intervalo de Tempo quando do Registro das Chamadas Atendidas.

**c) Relatórios Históricos da Unidade de Resposta Audível (URA):**

- i. Quantidade Máxima de Canais Telefônicos Ocupados;
- ii. Quantidade de Chamadas Recebidas;
- iii. Quantidade de Chamadas Finalizadas na URA;
- iv. Percentual de Chamadas Finalizadas na URA;
- v. Tempo de Navegação na URA;
- vi. Tempo Médio de Navegação na URA;
- vii. Quantidade de Chamadas direcionadas para o Atendimento Humano; e
- viii. Percentual de Chamadas Direcionadas para Atendimento Humano.

**7.4.2.30. Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade**

7.4.2.31. O Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade deverá gerir os recursos humanos e tecnológicos da Central de Atendimento, com o objetivo de garantir alta qualidade e performance da Central de Atendimento de forma otimizada, alinhada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados, e deve possuir as seguintes características:

- a) Permitir a gestão centralizada e ponto-a-ponto da Central de Atendimento.

- b) Proporcionar previsões otimizadas e aderentes a realidade, além de controles de performance individual dos atendentes e monitoria de qualidade, salas tira-dúvidas e serviço de mensagens.
- c) Realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes específicos em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas.
- d) Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação dos postos de atendimento, com informações do Atendente alocado.
- e) Realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos Atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, onde um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar.
- f) Possibilitar feedback on-line via módulo web para o Atendente.
- g) Propiciar uma interface simples e objetiva entre os Atendentes e Supervisores de Atendimento, atendendo as principais necessidades do dia-a-dia no tocante à: solicitações de trocas e ausências, alterações de horário, agendamento de férias e apontamento de produtividade.
- h) Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos.
- i) Possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do Atendente, gerando uma nota final mantendo o histórico de avaliações anteriores.
- j) Permitir que os Supervisores de Atendimento e Coordenador de Atendimento tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real, para possíveis ações imediatas.
- k) Deverá estar integrada à plataforma integrada multicanais de atendimento DAC permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos atendentes.
- l) Possuir facilidades para gerar informações relacionadas ao monitoramento das chamadas por meio dos seguintes relatórios:
  - i. Analítico com respostas: este relatório deverá apresentar a(s) avaliação(ões) detalhada(s) com todos os itens do questionário e as respectivas respostas e também os comentários de cada avaliação. Este será mais indicado para documentação de cada Atendente, podendo ser impresso e arquivado na pasta funcional; e
  - ii. Analítico sem respostas: este relatório apresenta o resumo das avaliações por Atendente com os seguintes dados: data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório detalha o motivo da não execução. Desta forma, o Supervisor de Atendimento e o Coordenador de Atendimento podem consultar a evolução de uma equipe ou Atendente individualmente.

#### 7.4.2.32. Sistema de Teleatendimento Ativo

7.4.2.33. O Sistema de Teleatendimento Ativo a ser instalado pela Contratada é um discador preditivo com o objetivo de implementar e administrar campanhas ativas e pesquisas de satisfação com usuários. Deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo, além de possuir as seguintes características:

- a) Possuir gestão de senhas e acessos, onde somente usuários autorizados podem acessá-lo de acordo com seu perfil.
- b) Possibilitar o acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos atendentes através de códigos pré-estabelecidos no sistema.
- c) Possuir gestão de contatos permitindo consulta a informações do contato que encontra-se em atendimento no momento.
- d) Permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo selecionando o público alvo de cada uma, sendo permitida sua execução em tempo real através de interface web.
- e) Permitir através da integração com o sistema de CTI, fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados.
- f) Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada.
- g) Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário.
- h) Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem.
- i) Permitir, através da identificação de chamadas integradas ao sistema de CTI, fazer abertura na tela do contato que está ligando.
- j) Possuir capacidade de identificar caixa postal, sinal de fac-símile, números inválidos e demais mensagens de operadoras.
- k) Possuir capacidade de ao identificar caixa postal, gravar um recado para o usuário.
- l) Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por atendente e campanha.
- m) Fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos, ligações enviadas com seus respectivos retornos, como por exemplo: “atendimento por secretária eletrônica”, “ninguém atende”, “número de telefone não existe”, “ligação atendida”, com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone.
- n) Realizar discagem preditiva de forma automática a partir da base de dados fornecida pela Ouvidoria da ANTT.
- o) Projetado com interface gráfica e amigável, com uso priorizado do mouse, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pelo Supervisor de Atendimento.
- p) Possuir capacidade de identificar e anotar chamadas perdidas no tronco e gerar chamadas de retorno quando o tráfego inbound apresentar decréscimo que permita a realização de chamadas outbound.
- q) Na geração da chamada através do sistema ativo, a posição de atendimento deverá receber um dado associado à chamada gerada com informação de qual campanha está associada à chamada.
- r) Os relatórios das campanhas devem permitir o seu acompanhamento e finalização de resultados on-line via Web.
- s) O sistema deverá possuir capacidade de configurar rotas de menor custo, visando o aproveitamento dos recursos de telefonia da plataforma integrada multicanais de atendimento.
- t) Na geração da chamada por meio do sistema ativo, a posição de atendimento deverá receber um dado associado à chamada gerada com informação de qual campanha está associada à chamada.

**7.4.2.34. Sistema de Gravação de Voz**

- a) O Sistema de Gravação de Voz da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com este.
- b) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e Supervisores de Atendimento, ou seja, gravação de 100% dos atendimentos, simultaneamente.
- c) Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Atendentes.
- d) Capacidade de gravação integral de conversações dos Atendentes e Supervisores de Atendimento no momento do atendimento.
- e) Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador.
- f) Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de todas as informações relacionadas à chamada, como por exemplo: número chamador, horário, destino, duração, ramal e logins do atendente.
- g) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em mídia eletrônica por um período mínimo de 90 (noventa) dias e com acesso imediato (on-line) das gravações.
- h) Capacidade de backup em mídias variadas (CD, DVD, BlueRay, DLT, AIT, LTO e DDS).
- i) Capacidade de recuperação e busca em ambiente web, local ou externo.
- j) Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como: Windows, Mac Os, ou Linux, ou através de dispositivos móveis.
- k) Por meio de controle de permissão de acesso, a Contratada deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs.
- l) Capacidade de compactação das gravações nos formatos “WAV” ou “MP3”, podendo a gravação ser resgatada e reproduzida nos players de áudio existentes no mercado.

**7.4.2.35. Aparelhos Telefônicos, Softphone e Head-Sets****7.4.2.36. A Contratada deverá utilizar:**

- a) Aparelhos telefônicos ou softphone, com facilidade de viva voz, mínimo de quatro teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mute.
- b) No uso de softphone, deverá o software do atendente (toolbar) possuir facilidades de controlar os eventos de telefonia como: login, logout, pausas, além de realizar e atender chamadas diretamente no computador da sua posição de atendimento. Este software poderá ser personalizado por grupo de atendimento/especialidade, permitindo a integração com os diferentes níveis de acesso e utilizados durante a chamada pelo atendente.
- c) O softphone da plataforma deverá suportar os seguintes codecs para atendimento de chamadas de voz: G.711, PCMA, PCMU, GSM, G729 e iLBC.
- d) Utilizar head-sets individuais, confortáveis e com única unidade articular, aro (suporte superior) deve ser flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do atendente e haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240°).

**7.4.2.37. Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala**

**7.4.2.38.** A solução para os portadores de deficiência auditiva e de fala da Contratada deverá ser implementada na Central de Atendimento com a utilização de webchat conforme as seguintes especificações:

- a) Recebimento de solicitações via texto nas posições de atendimento da Central.
- b) Gestão de skill de atendentes trabalhando em atendimento convencional e para deficientes simultaneamente.
- c) Atender ao fluxo convencional das solicitações incluindo as necessidades de fila e gerenciamento dos atendentes.
- d) Treinamento dos Atendentes e Supervisores de Atendimento da Central de Atendimento com os seguintes módulos: operacional do aplicativo, cultura e ética na comunicação com o usuário portador de deficiência auditiva e de fala, contemplando práticas e simulações.

**7.4.2.39. Solução Agente Virtual Chatbot**

**7.4.2.40.** A solução do agente virtual chatbot da Contratada deverá possibilitar fluxos de navegação baseados em regras lógicas de decisão com consultas à base de conhecimento da aplicação, como também por técnicas de inteligência artificial. O acesso ao chatbot deverá estar disponível na tela do portal da ANTT e aplicativo mobile e, deve possuir, no mínimo, as seguintes características:

- a) Possibilitar a transferência do atendimento com todo o histórico do conteúdo produzido até aquele momento para o Webchat humano caso ele não saiba responder ou não conseguiu identificar a intenção do usuário, ficando impossibilitado de prosseguir com o atendimento.
- b) Possibilitar a disponibilização de anexos como arquivos de áudio, vídeo e texto no conteúdo das interações com o usuário.
- c) Orientar a navegação do usuário pelo portal web interagindo em tempo real apresentando ao lado do assistente o conteúdo da interação atual do usuário.
- d) Dispor de processamento de linguagem natural (Natural Language Processing) para entender a semântica dos textos digitados e interpretar a intenção do usuário. Caso surjam expressões que não sejam identificadas o Chatbot deverá possuir a tecnologia de aprendizagem de máquina (Machine Learning) para aprimorar a interpretação da intenção. Todos os dados gerados pelas interações deverão ser armazenados e associados ao atendimento correspondente.
- e) A construção do conhecimento do chatbot deverá passar constantemente por um processo de mapeamento para identificação, coleta, organização e disseminação de revisão das interações com os usuários e atualização de conteúdo, com novos ciclos de treinamento em razão de novas questões feitas por usuários, novos conjuntos de informações para retroalimentar a base de conhecimento da aplicação e mantê-la atualizada a cada novo ciclo de aprendizado do chatbot.
- f) A base de conhecimento da aplicação chatbot deverá ser unificada para promoção de uma experiência única ao usuário no consumo das informações oferecidas pelo chatbot, e deverá estar disponível para atendimentos simultâneos a outros usuários sem prejuízo de conteúdo das solicitações diversas.



- g) O chatbot deverá possibilitar a interação ou integração com a base de dados dos sistemas indicados pela Ouvidoria da ANTT para consumir serviços ou consultar informações disponíveis para o usuário.
- h) A solução do chatbot deverá possibilitar a criação de um avatar, cujas características serão avaliadas no período de implantação do projeto para visualização nos canais portal web e aplicativo mobile.
- i) Deverá possibilitar a navegação dos usuários pelo portal web e aplicativo mobile em busca de informações ou serviços.
- j) Todas as interações realizadas pelo chatbot deverão ser registradas e armazenadas do início ao fim da sessão do atendimento.
- k) A Contratada deverá realizar toda a gestão operacional do chatbot, baseada em relatórios apresentados em tempo real integrados ao histórico de atendimento, a fim de realizar auditoria nas compreensões de contexto.
- l) Os relatórios do chatbot devem ser disponibilizados graficamente e visualizados por meio de um dashboard com atualização de dados em tempo real.

**7.4.2.41. Solução Agente Virtual Voicebot**

**7.4.2.42.** A solução do agente virtual voicebot da Contratada deverá possuir, no mínimo, as seguintes características:

- a) As chamadas sempre serão atendidas pela URA da Central de Atendimento, que fará todo o processo de identificação e transferência segmentada pelo assunto demandado pelo usuário. A chamada será tratada na URA e depois transferida para o DAC, que em seguida repassará a chamada para o Voicebot para continuidade do atendimento sem a necessidade de solicitar novamente a identificação do usuário.
- b) As chamadas não passíveis de atendimento pelo Voicebot serão direcionadas para o canal teleatendimento receptivo humano, imediatamente após comunicar o usuário, para continuidade do atendimento.
- c) Permitir consultas à base de conhecimento e da aplicação e interação ou integração com a base de dados dos sistemas indicados pela Ouvidoria da ANTT, que possibilite a automação de processos.
- d) Estar preparado para receber a importação automática de mailing por interface de banco de dados ou webservice, para realização de contatos ativos e pesquisa de satisfação.
- e) Possibilitar a opção de múltiplas vocalizações de personas. A escolha das personas será previamente acordada entre a Ouvidoria da ANTT e a Contratada.
- f) A persona do Voicebot deve realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deve apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto.
- g) O atendimento do Voicebot deve ser limpo e sem ruídos de fundo com qualidade de som permitindo uma interação inteligível com o usuário.
- h) A persona do Voicebot deve apresentar as seguintes características, não exaustivas, para interação com o usuário:
  - i. Interessado em conhecer as necessidades do usuário;
  - ii. Ouvir o usuário antes de dar as respostas; e
  - iii. Sensibilidade o suficiente para apresentar ao usuário o entendimento necessário.
- i) Estar preparado para situações onde forem identificadas necessidades de respostas negativas, estas devem ser feitas de forma clara, direta e solidária.
- j) Os roteiros e fluxos de atendimento do Voicebot deverão ser previamente elaborados pela Contratada e aprovados pela Ouvidoria da ANTT.
- k) Todas as chamadas atendidas pelo Voicebot da Contratada deverão ser gravadas a partir do início destas.
- l) A gravação da chamada deverá continuar mesmo após a transferência do atendimento pelo Voicebot para o teleatendimento receptivo humano. Neste caso, a solução da Contratada deverá gerar arquivos de áudio do atendimento, tanto do Voicebot quanto do teleatendimento receptivo humano.
- m) A Contratada deverá realizar toda a gestão operacional do Voicebot baseada em relatórios apresentados em tempo real integrados ao histórico de atendimento, a fim de realizar auditoria nas compreensões de contexto.
- n) Os relatórios do Voicebot devem ser disponibilizados graficamente e visualizados por meio de um dashboard com atualização de dados em tempo real.
- o) Reincidência do Atendimento:
  - i. Trata-se de uma rechamada do tratamento do atendimento. Nesses casos o Voicebot deverá verificar se o usuário realizou contato nas últimas 24 horas para uma solicitação e caso já tenha ocorrido o atendimento deste usuário, o Voicebot deve questionar se a situação ainda persiste, inclusive verbalizando o caso original/anterior.
  - ii. Se a situação persiste e não há novo tratamento que possa ser realizado pelo Voicebot, a chamada deverá ser encaminhada para o teleatendimento receptivo humano.

**7.4.2.43. Solução de Mensagens Instantâneas em Tempo Real**

**7.4.2.44.** A solução de mensagens instantâneas em tempo real da Contratada deverá possuir, no mínimo, as seguintes características:

- a) Oferecer mensagem de saudação automática parametrizável.
- b) Permitir a utilização de respostas pré-definidas para envio aos usuários com facilidade e rapidez.
- c) Permitir o envio de arquivos, aos usuários, nas extensões bitmap, pdf., doc. e links de páginas web durante os diálogos.
- d) Oferecer módulo de gestão em tempo real do status dos agentes e da fila de espera.
- e) Rotear as interações seguindo as regras de negócio que serão parametrizadas, tais como: sequencial, aleatório, por serviços, etc..
- f) Realizar o registro dos diálogos.
- g) Permitir ao usuário o compartilhamento de documentos simplificados, de modo a possibilitar o atendimento de demandas de atendimento.

**7.4.2.45. Solução de Redes Sociais**

7.4.2.46. A solução de redes sociais da Contratada deverá possuir, no mínimo, as seguintes características:

- a) Oferecer opção de envio de notificação à Contratada para cada menção à ANTT realizada nas redes sociais.
- b) Permitir agilidade e eficiência na captura de menções mais relevantes sobre a ANTT e interação em tempo real.
- c) Permitir o armazenamento do histórico completo de interações.
- d) Permitir a classificação de sentimento, tipo e assunto.
- e) Oferecer módulo de gestão do tempo médio de resposta por atendente.
- f) Rotear as interações seguindo as regras de negócio que serão parametrizadas pela Contratada em conjunto com a Ouvidoria da ANTT.
- g) Permitir o controle de protocolos de atendimento.
- h) Prover relatório detalhado dos atendimentos realizados.

**7.4.2.47. Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento - Solução Omnichannel**

7.4.2.48. O Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento - Solução Omnichannel da Contratada é uma importante ferramenta customizada com base no conceito de omnicanalidade que permitirá, como experiência única pelos usuários, uma visão unificada entre todos os canais de atendimento, e deverá possuir, no mínimo, as seguintes características:

- a) Permitir à Ouvidoria da ANTT aperfeiçoar a gestão dos canais, tornando-a mais efetiva e ágil nas avaliações da jornada do atendimento dos usuários com o objetivo de propor uma experiência contínua do atendimento pelos diversos canais de comunicação disponibilizados pela Central.
- b) Identificar a transição do usuário entre os diversos canais disponíveis a fim de conseguir compreender etapas do processo de atendimento que necessitem ser ajustadas, bem como possibilite adotar ações que potencializem a resolução da necessidade do usuário já no primeiro contato.
- c) Gerenciar todos os estágios percorridos pelos usuários nos canais disponibilizados pela Central de Atendimento, nos quais será possível identificar o momento que o usuário abandonou o atendimento e buscou outro canal, visando a continuidade do atendimento e sua conclusão.
- d) Características gerais do sistema de gestão de registro dos canais de atendimento - solução omnichannel:
  - i. Possuir monitoramento em tempo integral sendo 24 horas por dia, 7 dias por semana em todos os canais disponíveis.
  - ii. Permitir demonstrar todo o histórico quanto aos estágios percorridos nos processos de atendimento, promovendo a unicanalidade entre os canais.
  - iii. Possibilitar análises quantitativas e qualitativas dos atendimentos fluindo pelos canais, bem como os momentos do abandono do atendimento pelo usuário e a visão da jornada completa do atendimento.
- e) A Camada de Convergência deverá:
  - i. Registrar os acessos dos usuários pelos canais com sua identificação visando compor o histórico do atendimento do usuário com a Ouvidoria da ANTT.
  - ii. Ser um coletor de informações que serão armazenadas em uma base de dados relacional para gerar informações e proporcionar a gestão dos canais disponíveis, com capacidade de armazenamento e recuperação dos históricos dos atendimentos por no mínimo 5 (cinco) anos.
  - iii. Rastrear quando e onde o usuário acessou determinado canal, mapeando os estágios do processo de atendimento (início, meio e fim) que constitui a experiência do usuário, conforme segue:
    - Quando: deverá apresentar as informações de data (dia/mês/ano) e horário.
    - Onde: deverá apresentar as informações referentes ao canal e dispositivo de acesso escolhido pelo usuário para seu atendimento.
  - iv. Proporcionar ao usuário a migração do seu atendimento para um ou mais canais de atendimento, fundamentando o conceito de unicanalidade onde:
    - Deverá garantir que a jornada de atendimento mostrará todos os canais utilizados em seu atendimento correspondente a todos os contatos realizados.
    - Deverá ser permitida, através de um reposicionamento do canal acessado, com base no histórico obtido, o processamento e a continuidade do atendimento selecionado anteriormente.
- f) O Módulo de Relatórios possibilitará acompanhar o ciclo de vida da jornada do atendimento do usuário através dos canais de atendimento disponibilizados, conforme segue:
  - i. Acompanhar os estágios percorridos pelos usuários entre os canais disponibilizados e escolhidos para o atendimento.
  - ii. Acompanhar os estágios na jornada de atendimento do usuário pelos canais, rastreando as possíveis situações de atendimento como tratamento, abandono e conclusão.
  - iii. Possibilitar a combinação de dados ou informações do registro do atendimento provenientes dos diversos canais.
  - iv. Possibilitar a exportação de dados nas seguintes extensões “pdf”, “excel”, “txt” e “csv”.
  - v. Exibir os dados por Dashboard de forma dinâmica e em tempo real.
  - vi. Apresentar informações qualitativas derivadas da jornada de atendimento, bem como a quantificação dos atendimentos e seus tempos de atendimento ou espera para atendimento nos canais.
  - vii. Registrar e disponibilizar log de eventos gerados por ações de usuários.
- g) Características mínimas específicas do sistema de gestão de registro dos canais de atendimento - solução omnichannel:
  - i. Integração com as soluções utilizadas pelos diversos canais de atendimento especificados neste Termo de Referência.
  - ii. A solução deve permitir a integração e interação entre os vários canais de atendimento, incluindo Voz, Web, Vídeo, Texto e mensagem.

iii. Estrutura de conectividade baseada em API, SOA e Webservices para integração com o Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU.

iv. Suportar a comunicação por protocolos padrão de mercado para HTTP e HTTPS.

v. Suportar os protocolos padrão Voice XML e XML.

#### 7.4.2.49. Sistema Automatizado de Pesquisa

7.4.2.50. O Sistema Automatizado de Pesquisa a ser instalado pela Contratada é uma importante ferramenta agregada à posição de atendimento para se medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento, bem como possibilitar a realização de campanhas junto ao público alvo da Ouvidoria da ANTT, e deve possuir as seguintes características:

- a) Possuir ícone de pesquisa, que ao chegar uma ligação na posição de atendimento, após 15 segundos de atendimento o mesmo deverá ficar ativo na cor vermelha com o dizer de “ocupado”. Dessa forma, o atendente saberá que tem que abordar o usuário convidando-o a participar de uma pesquisa.
- b) Deverá permitir a escolha do percentual de atendentes que efetuarão a pesquisa, por meio de um sorteio randômico automático no próprio software da posição de atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada atendente fará durante seu turno de trabalho.
- c) Permitir a criação de um questionário de pesquisa sem limite do número de perguntas.
- d) Possuir mecanismos para habilitar e desabilitar a pesquisa de forma on-line.
- e) Possibilitar a criação de uma pesquisa através de uma campanha ativa 100% eletrônica.
- f) Possuir facilidade ao atendente sorteado a fazer a pesquisa, tela com instruções sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento.
- g) Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa. Quando o atendente clica no ícone de transferência para o atendimento eletrônico, ele encerra seu atendimento e a ligação é encaminhada para a URA e o usuário responderá as perguntas digitando as notas com critérios pré-estabelecidos.
- h) Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

#### 7.4.3. Considerações Gerais sobre a Infraestrutura Física e Tecnológica da Central de Atendimento

7.4.3.1. Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a Contratada deverá utilizar equipamentos, softwares e soluções que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência.

7.4.3.2. As configurações mínimas exigidas neste Termo de Referência não impossibilitam que a Contratada apresente equipamentos, softwares e soluções com configurações superiores às exigidas.

7.4.3.3. Será de responsabilidade da Contratada manter a atualização tecnológica dos hardwares e softwares utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade serem de responsabilidade total da mesma.

7.4.3.4. As licitantes deverão apresentar, na proposta de preços, a descrição completa do seu ambiente tecnológico e infraestrutura que serão disponibilizados e instalado para a execução dos serviços ora licitado, fornecendo manuais/catálogos oficiais do fabricante da plataforma integrada multicanais de atendimento, descrevendo os relatórios previstos no item Sistema de Gerenciamento de Chamadas, indicando a topologia sugerida para a Central de Atendimento, descrevendo a arquitetura técnica da plataforma, relacionando as especificações do distribuidor automático de chamadas – DAC; facilidades webcenter; unidade de resposta audível – URA; facilidade de integração CTI; sistema de gerenciamento de chamadas; sistema de gestão de força de trabalho e qualidade; sistema de teleatendimento ativo; sistema de gravação de voz; aparelhos telefônicos, softphone e head-sets; solução para portadores de deficiência auditiva e de fala; solução agente virtual chatbot; solução agente virtual voicebot; solução de mensagens instantâneas em tempo real; solução de redes sociais; sistema de gestão de registro dos canais de atendimento – solução omnichannel; sistema automatizado de pesquisa; confidencialidade e segurança; os itens relacionados a infraestrutura física, ou seja, rede física e lógica de computadores; sistema de gerenciamento de redes; estações de trabalho – microcomputadores; equipamentos servidores; switches; impressora a laser; sistema de energia elétrica, geradores de energia e no-breaks; acesso físico; instalações hidráulicas e sanitárias; sistema de refrigeração; circuito fechado de televisão; manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais; acústica; segurança do trabalho; layout; mobiliários e plano de trabalho de implantação conforme Termo de Referência, de modo a permitir que a Ouvidoria da ANTT tenha condição de verificar o atendimento aos requisitos tecnológicos e de infraestrutura estabelecidos neste Termo de Referência.

#### 7.5. CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

##### 7.5.0.1. Tratamento de Solicitações da Ouvidoria da ANTT

7.5.0.2. Correções de Roteiros e Material de Treinamento: a Contratada ficará responsável pela correção de todos os materiais de comunicação da equipe de atendimento, sempre que solicitado pela Ouvidoria da ANTT no prazo de até dois dias úteis do pedido, salvo as exceções de pedidos emergenciais a serem devidamente combinados e acordados entre a Contratada e a Ouvidoria da ANTT.

7.5.0.3. Atualização de Procedimentos: a Ouvidoria da ANTT ficará responsável pela alimentação do Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU e Fala.BR quando do surgimento de novos procedimentos ou orientações e atualizações de informações sobre os atendimentos.

7.5.0.4. Tratamento de Erros de Atendimento: a Contratada ficará responsável pelas ações corretivas aplicáveis aos colaboradores ou aos processos decorrentes de atendimentos equivocados ou desrespeitosos aos usuários da Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT, ficando totalmente responsabilizada por custos ou despesas futuras ocasionadas por esses atendimentos.

#### 7.6. CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA

A Contratada deverá manter sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito e, deverá atentar para os seguintes pontos:

7.6.1. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Ouvidoria da ANTT, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada pela Ouvidoria da ANTT.

7.6.2. A Contratada não poderá utilizar a marca da ANTT em atividades de marketing ou afins sem autorização desta.

7.6.3. A Contratada deverá exigir a assinatura de Termo de Confidencialidade de todos os colaboradores envolvidos na prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência.

- 7.6.4. Para os casos de demissão ou dispensa do colaborador, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas. É obrigatória também a comunicação imediata a Ouvidoria da ANTT acerca desligamento realizado.
- 7.6.5. Os colaboradores que estiverem de férias ou afastados por qualquer motivo devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno.
- 7.6.6. A Contratada deverá contar ainda com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a segurança e confidencialidade das informações disponibilizadas pela Ouvidoria da ANTT, sob pena de responsabilização.
- 7.6.7. Constituem itens mínimos de segurança:
- 7.6.7.1. Proteção do setup dos microcomputadores com senha.
- 7.6.7.2. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI.
- 7.6.7.3. Portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para boot do computador.
- 7.6.7.4. Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G, 4G e similares.
- 7.6.7.5. Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB.
- 7.6.7.6. Portas wi-fi, bluetooth desabilitadas.
- 7.6.7.7. Cada colaborador deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas através desta, serão de responsabilidade do colaborador da Contratada.
- 7.6.7.8. Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada.
- 7.6.7.9. Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador.
- 7.6.7.10. As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas.
- 7.6.7.11. Senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI.
- 7.6.7.12. Todos os aplicativos utilizados pelos atendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador.
- 7.6.7.13. Bloquear o acesso a aplicativos, tais como "edit.com", que permitem criar e gravar arquivos no computador.
- 7.6.7.14. Aplicativos do tipo "bloco de notas – notepad" devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada.
- 7.6.7.15. Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras.
- 7.6.7.16. Os equipamentos disponibilizados para os atendentes não devem ter acesso a correio eletrônico para domínios externos à Central de Atendimento, salvo por solicitação e autorização prévia e expressa da Ouvidoria da ANTT.
- 7.6.7.17. Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Atendimento.
- 7.6.7.18. Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado.
- 7.6.7.19. Arquivos necessários a treinamento, orientações, informações diversas relativas à operação da Central de Atendimento devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet.
- 7.6.7.20. O acesso aos demais sites de internet, com exceção do site da ANTT e demais sites autorizados, deverão ser bloqueados nos equipamentos das equipes de teleatendimento.
- 7.6.7.21. Quanto à segurança e controle de acesso às instalações, o acesso às dependências onde será realizada a prestação dos serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.
- 7.6.7.22. O circuito de rede destinado à Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT, modem, roteador, switches e demais acessórios deverão ser instalados em ambiente isolado e protegido contra acesso indevido.
- 7.6.7.23. É obrigatório que todo atendimento seja registrado, com o objetivo de permitir a formação de trilhas de auditoria que possibilitem, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, a data e a hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.
- 7.6.7.24. Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente para a Ouvidoria da ANTT e a quem a mesma determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.
- 7.6.7.25. A Contratada deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, ou de conduta inadequada de seus colaboradores no relacionamento com os usuários.
- 7.6.7.26. O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, deverá se dar em até 30 (trinta) dias corridos, para os Itens 01 e 02 (PA1 e PA2) e 90 (noventa) dias para os demais itens, contados a partir da assinatura do contrato, tempo destinado ao desenvolvimento das etapas inerentes ao objeto contratual.
- 7.7. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório, no todo ou em parte.

## 8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

### 8.1. PROCESSOS DE ACOMPANHAMENTO E GESTÃO DOS SERVIÇOS

Para fins de acompanhamento e gestão dos serviços prestados pela Contratada, a Ouvidoria da ANTT fará uso das seguintes ferramentas:

- 8.1.1. Prática de monitoramento periódico e sistemático de indicadores, com metas estabelecidas contratualmente.
- 8.1.2. Acompanhamento da monitoria, a ser realizada pela Contratada, a partir dos critérios definidos neste Termo de Referência.
- 8.1.3. Aplicação periódica de pesquisa de satisfação junto aos usuários.
- 8.1.4. Prática de monitoramento periódico e sistemático dos prazos de tratamento das informações.
- 8.1.5. Prática de monitoramento periódico do processo da jornada de atendimento do usuário, com tratamento sistemático dos seguintes aspectos:
- 8.1.5.1. Relacionamento: manter acompanhamento contínuo de todas as interações do usuário nos canais de comunicação, registrando todos os acontecimentos ao longo da sua jornada de atendimento
- 8.1.5.2. Contexto: utilizar os dados das interações do usuário e acompanhar constantemente o que está acontecendo, a fim de oferecer ao mesmo sempre a melhor solução no atendimento (ex.: Quem é o usuário? Quantas vezes ele já entrou em contato nas últimas 24 horas? E no último mês? Quais canais de comunicação o mesmo utilizou? O problema está ocorrendo com outros usuários?)

- 8.1.5.3. Linguagem: monitorar a maneira como a Ouvidoria da ANTT se comunica afim de evitar barreiras no atendimento. Entender onde estão os pontos de atrito e propor fluxos de interação mais assertivos, inteligentes e otimizados, adequando a linguagem para os diversos canais de atendimento.
- 8.1.5.4. Tecnologia: utilizar sempre a inovação tecnológica integrando todas as plataformas digitais (canais) para que a gestão seja única, a fim de prever todos os comportamentos, enriquecer dados e apontar melhorias na experiência do usuário.
- 8.1.5.5. Satisfação: garantir a melhor experiência para o usuário no seu atendimento.
- 8.1.5.6. Performance: garantir a melhor performance do atendimento para a Ouvidoria da ANTT.

## 8.2. GESTÃO DA QUALIDADE NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

### 8.2.1. Treinamento

- 8.2.1.1. Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos Atendentes, Supervisores de Atendimento e BackOffice, relativos às técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas do teleatendimento, deverão ser ministrados pelo Agente de Treinamento, e custeados integralmente pela Contratada.
- 8.2.1.2. O instrutor especializado da Contratada, denominado Agente de Treinamento, é responsável por ministrar cursos para as turmas futuras, por meio de material que deverá ser constante e previamente validado pela Ouvidoria da ANTT.
- 8.2.1.3. Com relação aos aspectos inerentes (legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos) aos procedimentos operacionais da Ouvidoria da ANTT, serão de responsabilidade da Contratada os cursos de treinamento específico inicial e de aperfeiçoamento que se fizerem necessários devido às alterações de procedimentos e/ou legislação.
- 8.2.1.4. A Ouvidoria da ANTT realizará, nos 2 (dois) primeiros meses de Contrato, o treinamento específico inicial para o Agente de Treinamento da Contratada.
- 8.2.1.5. A Contratada deverá selecionar os candidatos para o treinamento específico inicial através de prova seletiva de conhecimentos de português, compatível com o cargo a ser ocupado. O conteúdo das provas deverá ser submetido à aprovação da Ouvidoria da ANTT.
- 8.2.1.6. Os candidatos ao treinamento específico inicial deverão também ser previamente aprovados em teste de audiometria e otorrinolaringologia e considerados aptos para a função de teleatendimento, de acordo com o seguinte perfil psicológico: atenção concentrada; memória auditiva; fluência verbal; adaptabilidade; coordenação bimanual; dicção; capacidade de organização; controle emocional; discricção; persistência; polidez; responsabilidade; maturidade; iniciativa e resistência à rotina.
- 8.2.1.7. A responsabilidade da Ouvidoria da ANTT, para a realização do treinamento específico inicial, resume-se ao planejamento do treinamento, fornecimento de instrutores e originais do material didático, cabendo à Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais para os treinandos e espaço físico.
- 8.2.1.8. Quando ocorrerem alterações significativas de legislação, procedimentos internos ou de sistemas e aplicativos da ANTT, que assim o justifiquem, será realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da Contratada, nos mesmos moldes descritos no subitem anterior.
- 8.2.1.9. Em caso de expansão do número de Posições de Atendimento ou de alteração do Plano de Ocupação das PA's, que acarretem aumento do número de profissionais envolvidos, a Contratada também se responsabilizará pelo treinamento específico (planejamento, instrutores e originais do material didático) dos novos candidatos, cabendo à Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais para os treinandos e espaço físico.
- 8.2.1.10. Treinamentos específicos extraordinários necessários para dar continuidade à prestação de serviços, dentro do que estabelece este Termo de Referência, inclusive da equipe de reserva, terão seus custos inteiramente cobertos pela Contratada.
- 8.2.1.11. A Contratada deverá, ainda, oferecer aos Atendentes e Supervisores de Atendimento, capacitação relativa às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, riscos da atividade (prevista na PORTARIA N° 09 do MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 — Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), sendo que os mesmos deverão ser feitos por instrutores especializados.
- 8.2.1.12. A Contratada deverá disponibilizar na Central de Atendimento, sempre que necessário, uma sala para treinamento/instrução de curto período, com no mínimo 6 (seis) microcomputadores, todos com acesso semelhante ao das Posições de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, datashow, para que possam ser executados os treinamentos mencionados neste Termo de Referência.
- 8.2.1.13. A Ouvidoria da ANTT, quando achar conveniente, poderá realizar treinamentos e/ou serviços eventuais com os Atendentes e Supervisores de Atendimento diretamente em suas instalações, com o objetivo de conseguir maior agilidade e conhecimento, por parte dos profissionais da Contratada, dos seus procedimentos e rotinas de trabalho.
- 8.2.1.14. Para os Atendentes e Supervisores de Atendimento responsáveis pelos atendimentos a deficientes auditivos e de fala, a Contratada será responsável por realizar o treinamento de técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento. Quando houver a troca de atendentes e/ou supervisores de atendimento responsáveis pelo atendimento aos deficientes auditivos e de fala, a Contratada será responsável pelo treinamento dos novos colaboradores quanto às técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento.
- 8.2.1.15. A Contratada poderá utilizar-se de outras formas de treinamento, adotando, por exemplo, os recursos de e-learning e de rich media, desde que autorizada pela Ouvidoria da ANTT.
- 8.2.1.16. A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da Ouvidoria da ANTT, é obrigatória principalmente nos seguintes casos:
- Novos modelos de atendimento e sistemas voltados para a prestação de serviços de atendimento.
  - Disseminação, atualização de roteiros de atendimento e novas informações.
  - Demandas sazonais.
  - Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo atendente.
  - Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado rotineiramente.
  - Entrada de novos Atendentes.

### 8.2.2. Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho dos Atendentes deverá ser feita por meio das monitorias, com vistas a garantir a qualidade da prestação de serviços. Após a monitoria realizada pelos Monitores de Atendimento, deverá haver um feedback ao Atendente. Ao final do período será realizada a consolidação dos dados e apresentado para o Atendente o resultado, expondo suas potencialidades, necessidades no atendimento e definindo sua meta individual.

8.2.2.1. **Monitoria**

Monitorar é acompanhar e avaliar dados fornecidos por aparelhagem técnica, gravações, ou seja, verificar se os Atendentes estão aplicando e transferindo as competências assimiladas na prestação do serviço.

**a) Objetivos**

- i. Acompanhar o desempenho da operação, verificando aspectos que necessitem de melhoria e interferência do Supervisor de Atendimento.
- ii. Melhorar a performance individual e da equipe, visando potencializar resultados e corrigir possíveis desvios.
- iii. Verificar a necessidade de treinar, evitando conteúdos inadequados.
- iv. Adequar o perfil individual, ajustando a equipe para a área específica de atuação.
- v. Verificar principalmente a satisfação do usuário com o serviço da Ouvidoria da ANTT.

**b) Fatores Imprescindíveis para o Sucesso do Monitoramento**

- i. Clareza de expectativas.
- ii. Transparência.
- iii. Encarar o monitoramento de forma positiva, sempre visando o crescimento da equipe, sem ser punitivo.
- iv. Feedback individual após o Atendente ter feito sua própria avaliação.
- v. Relatórios para avaliação de desempenho e plano de incentivos.
- vi. Reuniões frequentes para troca de informações.
- vii. Monitoramento contínuo dos Atendentes com premiações psicológicas (bilhete, e-mail, carta, telefone com elogios ao desempenho da área).
- viii. Metas viáveis.
- ix. Manutenção do alto astral, evitando a rotina.

**c) Monitoramento Quantitativo com Gravações para Verificação**

- i. Número de contatos finalizados.
- ii. Tempo médio por ligação.
- iii. Número de gravações feitas ou recebidas.

**d) Monitoramento Qualitativo visando Avaliação**

- i. Sintonia entre Atendente e o usuário.
- ii. Permissividade x invasão.
- iii. Qualidade do Atendente como ouvinte.
- iv. Encantamento x tempo médio.
- v. Adaptação da linguagem ao nível cultural do usuário.
- vi. Respeito ao tempo do usuário.
- vii. Vícios de linguagem.
- viii. Contorno de objeções.
- ix. Fechamento.

**e) Quesitos da Monitoração da Qualidade do Atendimento – Técnicas de Atendimento e Habilidade da Comunicação**

- i. Identifica-se (nome e órgão).

- ii. Pede permissão para falar com o usuário/marketing permissividade.
- iii. Estrutura estratégia de perguntas/conduzem ao objetivo.
- iv. Demonstra cordialidade através da voz/personaliza contato.
- v. Utiliza linguagem sem termos técnicos.
- vi. Sem vícios de linguagem, repetitivo/uso diminutivo/palavras/negativas/gerúndio.
- vii. Neutraliza objeções/não se deixa abater/ encara como oportunidade.
- viii. Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto/sonda o usuário.
- ix. Interage com o usuário/Empatia.

**f) Quesitos Monitoração da Qualidade do Atendimento - Conhecimento do Serviço**

- i. Agilidade na navegação/manuseio no sistema/tempo médio da ligação.
- ii. Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto.
- iii. Saber solucionar/assegurar o entendimento da resposta.
- iv. Realiza todos os procedimentos, utiliza histórico, código do usuário.
- v. Faz o encerramento positivo/obteve comprometimento claro.

**8.2.2.2. Processo da Monitoria**

A Contratada deverá implementar no processo de monitoria as etapas de planejamento, controle e execução, conforme especificado a seguir:

a) **Etapas de planejamento:** Consiste numa amostragem aleatória estratificada pela característica tempo de atendimento categorizada em classes. O tamanho da amostra da quantidade de ligações a ser monitorado deve ser computado em uma fórmula que consista a extensão do universo de ligações atendidas, o nível de confiança desejado, o erro máximo permitido de representabilidade da população e a percentagem presumida de ocorrência destas ligações nas classes de tempo.

b) **Etapas de controle:** consiste no processo de calibragem dos monitores de atendimento que realizam a escuta, agente de treinamento que realiza o treinamento e o agente multiplicador de conhecimento representante da Ouvidoria da ANTT (estes denominados participantes de qualidade), partindo-se dos resultados aferidos nos critérios definidos no relatório de monitoria da qualidade. Este processo deve descrever a intensidade da concordância entre estes participantes de qualidade por meio da medida Kappa que é baseada no número de respostas concordantes, ou seja, o resultado avaliado ser o mesmo entre os participantes. A estatística de calibragem deve obedecer à sequência:

- i. Selecionar aleatoriamente no mínimo três ligações para serem avaliadas por meio do relatório da qualidade.
- ii. Todos os participantes de qualidade devem avaliar as ligações do subitem anterior.
- iii. Cada participante de qualidade deve avaliar no mínimo duas vezes cada ligação para cada atributo do relatório de qualidade.
- iv. Registrar as avaliações combinadas de dois participantes de qualidade de cada item composto no relatório de qualidade em matrizes distintas da seguinte forma:

| Agente "A" | Agente "B"      |                 |                |
|------------|-----------------|-----------------|----------------|
|            | 1 - C           | 2 - NC          | Total          |
| 1 - C      | O <sub>11</sub> | O <sub>12</sub> | O <sub>1</sub> |
| 2 - NC     | O <sub>21</sub> | O <sub>22</sub> | Q <sub>1</sub> |
| Total      | O <sub>2</sub>  | Q <sub>2</sub>  | N              |

Notação:

1 – Conforme (C)

2 – Não Conforme (NC)

O<sub>11</sub> – Números de avaliações aprovadas para o Agente "A" e aprovadas para o Agente "B";

O<sub>12</sub> - Números de avaliações aprovadas para o Agente "A" e reprovadas para o Agente "B";

O<sub>21</sub> - Números de avaliações reprovadas para o Agente "A" e aprovadas para o Agente "B";

O<sub>22</sub> - Números de avaliações reprovadas para o Agente "A" e reprovadas para o Agente "B";

O<sub>1</sub> = O<sub>11</sub>+ O<sub>12</sub> total de aprovações do Agente "A"

O<sub>2</sub> = O<sub>11</sub>+ O<sub>21</sub> total de aprovações do Agente "B"

Q1 = O21+ O22 total de reprovações do Agente "A"

Q2 = O12 + O22 total de reprovações do Agente "B"

N – Total de medições por Agente

v. Calcular as proporções observadas:

| Agente "A" | Agente "B"                       |                                  |                                  |
|------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|            | 1 – C                            | 2 - NC                           | Total                            |
| 1 – C      | $P_{11} = \frac{O_{11}}{N}$      | $P_{12} = \frac{O_{12}}{N}$      | $P^{\text{A}}_1 = \frac{Q_1}{N}$ |
| 2 – NC     | $P_{21} = \frac{O_{21}}{N}$      | $P_{22} = \frac{O_{22}}{N}$      | $P^{\text{A}}_2 = \frac{Q_2}{N}$ |
| Total      | $P^{\text{B}}_1 = \frac{O_1}{N}$ | $P^{\text{B}}_2 = \frac{Q_2}{N}$ | 1                                |

vi. Calcular as proporções esperadas:

| Agente "A" | Agente "B"                                 |  |
|------------|--|--|
|            | 1 – C                                      | 2 - NC                                     |
| 1 – C      | $E_{11} = P^{\text{A}}_1 * P^{\text{B}}_1$ | $E_{12} = P^{\text{A}}_1 * P^{\text{B}}_2$ |
| 2 – NC     | $E_{21} = P^{\text{A}}_2 * P^{\text{B}}_1$ | $E_{22} = P^{\text{A}}_2 * P^{\text{B}}_2$ |

vii. Calcular o coeficiente Kappa:

$$Kappa = \frac{(P_{11} + P_{22}) - (E_{11} + E_{22})}{1 - (E_{11} + E_{22})} > 0,60$$

**Obs.: A Contratada deverá manter o valor do coeficiente Kappa superior a 0,60, e comprovar a boa concordância entre os agentes.**

c) **Etapas de execução:** consiste na comprovação, no ambiente de atendimento, da concordância e alinhamento entre os participantes de qualidade quanto a aplicabilidade dos critérios de avaliação definidos pela Contratada para controle da garantia da qualidade. A Contratada deverá apresentar para esta etapa, no mínimo, os seguintes tratamentos:

- Resolução do desacordo das interpretações envolvidas no processo de calibragem.
- Reincidência de falhas do participante de qualidade.
- Nota final do relatório da qualidade.
- Ação do agente de treinamento na elaboração do material de treinamento.
- Reposição de ligações da amostra.
- Reciclagem dos monitores de atendimento.

#### 8.2.2.3. Feedback

Feedback é um processo de ajuda para mudanças de comportamento. Fornece informações sobre como sua atuação afeta outras pessoas. A expressão feedback é traduzida como retroalimentação ou realimentação, devendo ser utilizada como segue:

- Imediatamente após a observação e escuta, somente para o interessado.
- Em local restrito.
- Conhecer o histórico do Atendente e das monitorias realizadas.



- d) Ter fatos e situações para argumentar.
- e) Ouvir a autopercepção do Atendente sobre a ligação e dar oportunidade para falar.
- f) Eliminar barreiras físicas.
- g) Não dar feedback na PA.
- h) Elogiar na frente de todos e repreender em particular.
- i) Ser completamente transparente.
- j) Perguntar o que você pode fazer para ajudar ou dar sugestões.
- k) Olhar nos olhos do Atendente.
- l) Negociar a situação ocorrida.
- m) Escutar a ligação junto com o Atendente.
- n) Ter fatos positivos para contrabalançar a situação.

#### 8.2.2.4. **Motivação**

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

- a) Prêmios e incentivos em programas de motivação pessoal e de equipe.
- b) Coaching: atividade de orientação e retorno individual realizado pelos Supervisores de Atendimento sobre melhoria de desempenho, objetivos e metas, correções de comportamento, atitude, postura e maneira de falar. O termo coaching tem o significado de orientação pessoal no estilo um-para-um.
- c) Comunicação visando a melhoria de desempenho e qualidade do atendimento, tanto individual, como da Central de Atendimento como um todo.
- d) Crescimento profissional visando o aproveitamento dos profissionais internos que se destacam, provendo-lhes uma oportunidade de crescimento profissional que poderá ser avaliada por meio de aspectos relativos a dedicação, conhecimento, força de vontade, responsabilidade e competência.

### 8.3. **UNIDADE DE MEDIDA E QUANTIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (PA'S)**

8.3.1. Para fins de análise das propostas, controle contratual e pagamento, a unidade de medida dos serviços será a PA/hora. Entende-se por PA/hora a hora em que a Posição de Atendimento estará efetivamente com atendente logado.

8.3.2. Para as Posições de Atendimento do Tipo PA I e PA II, haverá custos específicos para o valor unitário da hora de atendimento de cada uma dessas PA's.

8.3.3. Para efeito de definição da quantidade de PA/hora, considerou-se um mês padrão de 30 (trinta) dias, com 21 (vinte e um) dias úteis, 4 (quatro) sábados, 4 (quatro) domingos e 1 (um) feriado, estima-se até:

- a) PA I: 8.016 (oito mil e dezesseis) Posições de Atendimento de 1 (uma) hora (PA/hora) mensal.
- b) PAII: 1.050 (hum mil e cinquenta) Posições de Atendimento de 1 (uma) hora (PA/hora) mensal.

8.3.4. Qualquer previsão ou estimativa não implicará em certeza de quantidades de serviço requeridas ou em compromisso de faturamento futuro. A Contratada receberá por quantidades de serviços demandados e efetivamente prestados.

8.3.5. Os serviços de agente virtual chatbot; agente virtual voicebot; elaboração e implantação de roteiros, processos e fluxos de atendimento; curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot e análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas e soluções digitais para atendimento serão executados por demanda.

8.3.6. Os demais serviços previstos neste Termo de Referência, ou seja, monitoria de atendimento e qualidade; análise, acompanhamento e dimensionamento de tráfego; acompanhamento motivacional e manutenção contínua são entendidos como elementos necessários ao adequado funcionamento das Posições de Atendimento do Tipo PA I e PA II, sendo os custos intrínsecos no cálculo dos valores das mesmas.

### 8.4. **INDICADORES DE DESEMPENHO**

As condições abaixo estabelecidas quanto aos indicadores de desempenho para medição do serviço prestado deverão constar no contrato.

#### 8.4.1. **Conceitos e Índices Técnicos**

8.4.1.1. **Chamada Recebida** — CR: ligação telefônica que efetivamente teve acesso à Central de Atendimento e direcionada para o atendimento humano.

8.4.1.2. **Chamada Atendida** — CA: ligação telefônica recebida por Atendente, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do usuário.

- 8.4.1.2. **Chamada Abandonada — CAB:** ligação telefônica que, após ser recebida pela Central de Atendimento e direcionada para atendimento humano (fila de espera), é desligada pelo usuário antes de falar com o Atendente.
- 8.4.1.3. **Tempo Médio de Espera – TME:** razão do Tempo Total de Espera pelo total de chamadas na espera, no mesmo intervalo de tempo.
- 8.4.1.4. **Tempo Médio de Atendimento – TMA:** razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas, no mesmo intervalo de tempo.
- 8.4.1.5. **Tempo de Abandono — TAB:** período que a chamada permanece em fila até o desligamento da chamada pelo originário antes do atendimento humano.
- 8.4.1.6. **Tempo Médio de abandono — TMAB:** razão do Tempo Total de Abandono com o total de chamadas abandonadas.
- 8.4.1.7. **Tempo Médio de Sessão via Chatbot – TMSCh:** razão do somatório dos tempos das sessões pelo somatório da quantidade de sessões.
- 8.4.1.8. **Mensagem Recebida (Multimeios) – MR:** mensagem recebida através dos canais de atendimento multimeios (Fale Conosco, E-mail, Webchat, mensagens instantâneas em tempo real e redes sociais).
- 8.4.1.9. **Índice de Nível de Serviço — INS:** razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos pelo total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%).
- 8.4.1.10. **Índice de Abandono – IAB:** razão entre o total de chamadas abandonadas (CAB) pela diferença da totalidade de chamadas recebidas (CR) e a quantidade de chamadas abandonadas até 30 (trinta) segundos de espera, em termos percentuais (%).
- 8.4.1.11. **Índice de Resolutividade no Atendimento Multimeios – IRM:** razão entre o total de demandas multimeios finalizadas pelo total de mensagens recebidas por multimeios (Fale Conosco, E-mail, Webchat, mensagens instantâneas em tempo real e redes sociais).
- 8.4.1.12. **Indicador de Resolutividade nos Atendimentos via Chatbot – IRACH:** razão do somatório das sessões concluídas pelo bot pelo somatório da quantidade de sessões com o usuário, em termos percentuais (%).
- 8.4.1.13. **Indicador de Interações Evasivas via Chatbot com Inteligência Artificial – IIEChIA:** razão do somatório das interações evasivas pelo somatório das interações evasivas e interações concisas, em termos percentuais (%).
- 8.4.1.14. **Indicador de Abandono do Chatbot – IACH:** razão do somatório das sessões abandonadas pelo somatório total de sessões, em termos percentuais (%).
- 8.4.1.15. **Indicador de Aceitação Correta do Voicebot – IACV:** razão entre o quantitativo total de falas com palavras contidas no domínio do Voicebot corretamente reconhecidas, pela quantidade total de falas do Voicebot, em termos percentuais (%).
- 8.4.1.16. **Indicador de Rejeição Correta do Voicebot – IRCV:** razão entre o quantitativo total de falas com palavras não contidas no domínio do Voicebot corretamente rejeitadas, pela quantidade total de falas do Voicebot, em termos percentuais (%).
- 8.4.1.17. **Indicador de Aceitação Falsa do Voicebot – IAFV:** razão entre o quantitativo total de falas com palavras não contidas no domínio do Voicebot incorretamente reconhecidas, pela quantidade total de falas do Voicebot, em termos percentuais (%).
- 8.4.1.18. **Indicador de Rejeição Falsa do Voicebot – IRFV:** razão entre o quantitativo total de falas com palavras contidas no domínio do Voicebot incorretamente rejeitadas, pela quantidade total de falas do Voicebot, em termos percentuais (%).
- 8.4.1.19. **Índice de Rotatividade de Pessoal – IRP:** razão da média do quantitativo de colaboradores demitidos pela totalidade de colaboradores ativos, referentes à prestação de serviços, em termos percentuais (%).
- 8.4.1.20. **Índice de Satisfação dos Usuários – ISU:** razão do total de cada tipo de resposta segundo o usuário pela totalidade de respostas das perguntas realizadas aos usuários. Este índice será apurado periodicamente, a critério da Ouvidoria da ANTT, por meio da aplicação de pesquisa de satisfação aos usuários que contataram a Central em um determinado período ou a partir de pesquisa de satisfação aplicada pela própria Ouvidoria da ANTT.

a) A realização de pesquisa de satisfação tem por finalidade monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários que entram em contato com a Central de Atendimento, objetivando ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente dos procedimentos que estão sendo efetuados pela Contratada.

b) A produção e aplicação das pesquisas de satisfação deverão ser executadas de forma quantitativa e qualitativa. A Ouvidoria da ANTT poderá solicitar a qualquer tempo, com antecedência mínima de 10 dias, a execução dessas pesquisas e estabelecer um cronograma do período de realização e entrega dos resultados.

c) Todos os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser entregues pela Contratada por meio de relatórios para que a equipe da Ouvidoria da ANTT possa acompanhar os resultados e fazer o monitoramento da qualidade e da gestão dos serviços prestados pela Contratada.

d) A Contratada deverá apresentar a metodologia para realização das pesquisas de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da Central.

- 8.4.1.21. **Índice de Qualidade dos Atendentes – IQA:** será obtido, mensalmente, a partir da média simples dos resultados de todos os atendentes provenientes de médias ponderadas dos itens de avaliação correspondentes às categorias associadas:

| Itens                      | Fatores de Avaliação do IQA  |
|----------------------------|--|
| Apresentação e Finalização | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceder corretamente à saudação inicial e à final.</li> </ul>  |
| Cortesia e Educação        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presteza e educação para com o usuário.</li> <li>• Uso de expressões adequadas.</li> <li>• Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade.</li> <li>• Não interromper o usuário.</li> <li>• Não entrar em atrito com o usuário.</li> </ul>                    |
| Impostação de Voz          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo.</li> <li>• Boa entonação da voz com respiração normal.</li> <li>• Não demonstrar durante o atendimento ao usuário: ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.</li> </ul> |
| Manuseio de Pastas         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos).</li> </ul>  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Não deixar o usuário na espera por muito tempo.</li></ul>  |
| Ausência de Vícios de Linguagem   | <ul style="list-style-type: none"><li>Não usar gírias.</li><li>Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo.</li><li>Não usar advérbios em demasia.</li><li>Não usar expressões repetitivas.</li></ul>   |
| Conhecimento dos Assuntos da ANTT | <ul style="list-style-type: none"><li>Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo usuário.</li><li>Demonstrar domínio acerca do assunto.</li><li>Informar ao usuário aspectos dos atendimentos constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).</li></ul> |
| Aderência aos Procedimentos       | <ul style="list-style-type: none"><li>Conformidade com os procedimentos operacionais da ANTT.</li></ul>  |
| Redação e Qualidade do Registro   | <ul style="list-style-type: none"><li>Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do usuário, encaminhamento correto da ocorrência.</li></ul>                            |

8.4.2. Das Metas para os Indicadores de Qualidade

A contratada acompanhará as metas estabelecidas para esses indicadores, os quais não tem por objeto a penalização, mas sim o propósito de monitoramento, controle e melhoria contínua do atendimento. A seguir são definidas as metas para fins de aferição da qualidade dos serviços prestados:

- 8.4.2.1. Indicador de Resolutividade nos Atendimentos via Chatbot – IRCh: igual ou superior a 60% (sessenta por cento) mensalmente.
- 8.4.2.2. Indicador de Interações Evasivas via Chatbot com Inteligência Artificial – IIEChIA: igual ou inferior a 20% (vinte por cento) mensalmente.
- 8.4.2.3. Indicador de Abandono do Chatbot – ICh: igual ou inferior a 30% (trinta por cento) mensalmente.
- 8.4.2.4. Indicador de Aceitação Correta do Voicebot – IACV: igual ou superior a 70% (setenta por cento) mensalmente.
- 8.4.2.5. Indicador de Rejeição Correta do Voicebot – IRCV: igual ou superior a 70% (setenta por cento) mensalmente.
- 8.4.2.6. Indicador de Aceitação Falsa do Voicebot – IAFV: igual ou inferior a 10% (dez por cento) mensalmente.
- 8.4.2.7. Indicador de Rejeição Falsa do Voicebot – IRFV: igual ou inferior a 10% (dez por cento) mensalmente.

| Indicador | Meta | Impacto     |             |               |
|-----------|------|-------------|-------------|---------------|
|           |      | Baixo       | Médio       | Alto          |
| IRCh      | 60%  | 55% a 59,9% | 50% a 54,9% | Abaixo de 50% |
| IIEChIA   | 20%  | 20,1% a 23% | 23,1% a 26% | Acima de 26%  |
| ICh       | 30%  | 30,1% a 33% | 33,1% a 36% | Acima de 36%  |
| IACV      | 70%  | 65% a 69,9% | 60% a 64,9% | Abaixo de 60% |
| IRCV      | 70%  | 65% a 69,9% | 60% a 64,9% | Abaixo de 60% |
| IAFV      | 10%  | 10,1% a 13% | 13,1% a 16% | Acima de 16%  |
| IRFV      | 10%  | 10,1% a 13% | 13,1% a 16% | Acima de 16%  |

8.4.3. Das Metas para os Indicadores de Desempenho dos Níveis de Serviço

A contratada obriga-se a cumprir, mensalmente, as metas estabelecidas para esses indicadores de desempenho, a seguir definidos:

- 8.4.3.1. Índice de Nível de Serviço – INS: igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) mensalmente.
- 8.4.3.2. Índice de Abandono – IAB: igual ou inferior a 5% (cinco por cento) mensalmente.
- 8.4.3.3. Índice de Resolutividade no Atendimento Multimeios – IRM: igual ou superior a 70% (setenta por cento) mensalmente.
- 8.4.3.4. Índice de Rotatividade de Pessoal – IRP: igual ou inferior a 5% (cinco por cento) mensalmente.
- 8.4.3.5. Índice de Satisfação dos Usuários – ISU: igual ou superior a 80% (oitenta por cento) semestral.
- 8.4.3.6. Índice de Qualidade dos Atendentes – IQA: igual ou superior a 80% (oitenta por cento) mensalmente.

Decorridos os 3 (três) primeiros meses da operação (período de adaptação da Contratada), se a Contratada não atingir os índices (INS, IAB, IRM, IRP, ISC e IQA) fixados nos limites contratuais mensalmente previstos, a Ouvidoria da ANTT aplicará desconto nos percentuais descritos a seguir:

| Indicador | Meta | Impacto     |             |               |
|-----------|------|-------------|-------------|---------------|
|           |      | Baixo       | Médio       | Alto          |
| INS       | 85%  | 80% a 84,9% | 75% a 79,9% | Abaixo de 75% |

|     |     |             |             |               |
|-----|-----|-------------|-------------|---------------|
| IAB | 5%  | 5,1% a 7%   | 7,1% a 10%  | Acima de 10%  |
| IRM | 70% | 65% a 69,9% | 60% a 64,9% | Abaixo de 60% |
| IRP | 5%  | 5,1% a 7%   | 7,1% a 10%  | Acima de 10%  |
| ISU | 80% | 75% a 79,9% | 70% a 74,9% | Abaixo de 70% |
| IQA | 80% | 75% a 79,9% | 70% a 74,9% | Abaixo de 70% |

a) Baixo Impacto: Desconto de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

b) Médio Impacto: Desconto de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

c) Alto Impacto: Desconto de 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

#### 8.4.3.7. Critérios para Consolidação dos Indicadores de Desempenho

Será considerado "Dia Atípico" quando o volume de chamadas recebidas no dia em análise for superior à média das chamadas recebidas correspondentes ao mesmo dia da semana nos últimos três meses mais 15% (quinze por cento), considerando:

a) Período Atípico: intervalo de 30 minutos que apresentar o volume de chamadas recebidas no intervalo em análise for superior a média das chamadas recebidas correspondentes ao mesmo intervalo do dia nos últimos três meses mais 15% (quinze por cento).

b) A Contratada poderá expurgar todos os dias atípicos e períodos atípicos para fins de cálculo dos indicadores/índices mensais e diários.

c) Os 3 (três) primeiros meses da operação da Central de Atendimento serão considerados como período de adaptação da Contratada, no qual deverão ser apurados pela Contratada os indicadores de Níveis de Serviço, porém não será aplicado desconto pela Ouvidoria da ANTT, no caso de descumprimento dos limites contratuais mensalmente previstos.

8.4.3.8. As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos, sob a responsabilidade da Contratada, devem ser eliminadas em prazo, máximo, de 2 (duas) horas.

8.4.3.9. As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da plataforma integrada multicanais de atendimento sob a responsabilidade da Contratada, devem ser eliminadas em prazo, máximo, de 4 (quatro) horas.

8.4.3.10. Caso o problema mencionado, comprovadamente, estiver sendo causado pela empresa prestadora dos serviços de Telecomunicações, ocasionando a indisponibilidade do acesso ao tridígito (166) pelos usuários, ficará, então, neste caso em específico, a Ouvidoria da ANTT responsável pela solução do problema junto à citada empresa prestadora do serviço de Telecomunicações.

## 9. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

9.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

9.1.1. Os serviços deverão ser prestados dentro da rotina dos parâmetros estabelecidos, com alocação de mão-de-obra e, ainda, observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas legislação aplicável.

9.1.2. Por se tratar de contratação específica para atendimento de demanda de central de atendimento (Call Center), o licitante deverá observar na elaboração de sua proposta os elementos descritos neste Termo de Referência, Descrição da Solução.

9.1.3. A prestação dos serviços dar-se-á, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 dias por semana, conforme detalhamento constante do item 8 deste Termo de Referência, que apresenta o Modelo de Execução do Objeto.

## 10. UNIFORMES

10.1. O padrão de uniformes a ser utilizado pelos colaboradores no âmbito desta contratação será:

10.1.1. Camisa tipo gola polo, contendo a logomarca da empresa, na parte frontal, de maneira lateralizada.

10.1.2. A cor preponderante da camisa ficará a critério da contratada.

10.2. Os uniformes serão fornecidos pela Contratada, sem qualquer repasse de custo para os empregados.

10.3. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados.

10.4. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

## 11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

11.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

11.2.1. O fiscal designado não deverá ter exercido a função de pregoeiro na licitação que tenha antecedido o contrato, a fim de preservar a segregação de funções ;

11.2.2. A designação do fiscal deverá levar em conta potenciais conflitos de interesse, que possam ameaçar a qualidade da atividade a ser desenvolvida;

11.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

11.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

- 11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 11.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 11.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - 11.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
  - 11.6.3. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
  - 11.6.4. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 11.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 11.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 11.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 11.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 11.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 11.12. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

## 12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 12.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 12.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 12.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 12.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 12.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 12.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho, **da localidade da prestação de serviços e relacionado ao(s) CBO(s) adotado para cada atividade**, ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 12.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 12.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 12.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 12.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 12.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 12.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 12.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo
- 12.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 12.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 12.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 12.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

- 12.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 12.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 12.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- 12.22.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 12.22.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 12.23. Disponibilizar à Contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 12.24. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto neste Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;
- 12.25. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale transporte.
- 12.26. Não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.
- 12.27. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.
- 12.28. Autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 12.28.1. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.
- 12.29. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- 12.30. Atender às solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 12.31. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;
- 12.32. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 12.33. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:
- 12.33.1. viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 12.33.2. viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 12.33.3. oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.
- 12.34. Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006;
- 12.35. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006.
- 12.36. Para efeito de comprovação da comunicação, a contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.
- 12.37. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 12.38. Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.
- 12.39. Não transferir a terceiros, os compromissos avençados.
- 12.40. Oficializar nominalmente o Preposto do Contrato, que, aquém do Responsável Técnico, poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o preposto da Ouvidoria da ANTT.
- 12.41. Manter a execução do serviço nos horários fixados pela Administração.
- 12.42. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 12.43. Responsabilizar-se por quaisquer danos e/ou prejuízos que vier causar à ANTT ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços contratados, em razão de ação ou omissão da Contratada ou de quem em seu nome agir, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou o acompanhamento da Ouvidoria da ANTT.
- 12.44. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus colaboradores, das normas disciplinares determinadas pela Ouvidoria da ANTT nos locais de serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer colaborador considerado com conduta inconveniente pela

Agência.

12.45. Fornecer vale transporte e vale alimentação aos seus colaboradores, sem repasse dos custos para dos mesmos, de acordo com a devida legislação. Se não houver legislação específica, deverá ser obedecido o previsto no Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho.

12.46. Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas.

12.47. Fazer seguro de seus colaboradores contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos diretos e indiretos que venham a incidir sobre a prestação dos serviços, tais como: encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato, conforme exigência legal.

12.48. Proceder ao atendimento extraordinário, em caso de necessidade, respeitada a legislação trabalhista. Na ocorrência de estado de greve da categoria, a Contratada fica obrigada à prestação do serviço, através de esquema de emergência.

12.49. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz dos mesmos.

12.50. Promover reuniões mensais com seus colaboradores, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe.

12.51. Manter salários e demais benefícios compatíveis com o oferecido no mercado de trabalho para as funções equivalentes.

12.52. Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Termo de Referência.

12.53. Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços com o preposto da Ouvidoria da ANTT, através de seu preposto do contrato.

12.54. Fazer com que seus colaboradores adotem a adequada utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

12.55. O ambiente físico da Central de Atendimento, destinado aos serviços contemplados neste Termo de Referência, deverá ser isolado de demais ambientes da Contratada, disponibilizando ilhas de posições de atendimento e supervisão exclusivas à Ouvidoria da ANTT.

12.56. Providenciar todos os recursos de telecomunicações relativos à conexão entre a Central de Atendimento da Contratada e a ANTT. Os recursos são os circuitos locais de comunicação – links de dados, roteadores e/ou switches das duas pontas, cabos e conectores e as respectivas configurações, bem como a garantia de manutenção e funcionamento dos mesmos.

12.57. Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo:

12.58. Pessoal envolvido na prestação dos serviços: recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho (IQA); manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção de bom clima organizacional; reuniões de avaliação geral escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças); entre outros.

12.58.1. Processo de execução dos serviços: implementação dos procedimentos definidos pela Ouvidoria da ANTT; gerenciamento do DAC - distribuidor automático de chamadas e URA - unidade de resposta audível; controle do fluxo de ligações no teleatendimento receptivo; teleatendimento ativo e retorno às solicitações e atendimento multimeios; gerenciamento do fluxo de informações na Central de Atendimento; gerenciamento da qualidade do atendimento com elaboração, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados; entre outros.

12.58.2. Controle dos recursos: organização e controle dos documentos e informações de uso dos Atendentes, Supervisores de Atendimento e BackOffice (em pastas físicas e lógicas); cuidados na utilização de móveis, equipamentos e materiais disponibilizados pela Ouvidoria da ANTT; entre outros.

12.59. Desenvolver e gerenciar os serviços contratados com as seguintes características especiais:

12.59.1. Os serviços de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno às solicitações e Atendimento Multimeios deverão ter um quadro inicial de Atendentes, Supervisores de Atendimento e BackOffice suficientes para atender ao Plano de Ocupação das Posições de Atendimento da Ouvidoria da ANTT.

12.59.2. Para os serviços de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno às solicitações, Atendimento Multimeios e BackOffice a Contratada deverá disponibilizar acompanhamento e supervisão constante, através de 1 (um) Supervisor de Atendimento para cada grupo máximo de 15 (quinze) Posições de Atendimento PA I e PA II, atuando nas mesmas condições de horários e turnos.

12.59.3. O serviço de Monitoria de Atendimento e Qualidade deverá ter um quadro de monitores suficiente para atender o quantitativo mínimo de 10 (dez) monitorias por mês para cada Atendente, as quais comporão o IQA.

12.59.4. Prover intervalos aos Atendentes e Supervisores de Atendimento para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral de acordo com a PORTARIA N° 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 Aprova o Anexo II da NR-17 — Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Para tanto, a Contratada deverá disponibilizar na Central de Atendimento uma sala de descanso laboral para seus profissionais, com no mínimo os seguintes móveis: geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno micro-ondas, cadeiras e televisão.

12.59.5. Os profissionais disponibilizados pela Contratada para execução dos serviços deverão ter o perfil exigido neste Termo de Referência, ficando a critério da Ouvidoria da ANTT, o direito de avaliá-los e aprová-los, o que, em caso negativo, obrigará a Contratada a apresentar outro profissional.

12.59.6. Para a gestão da tecnologia especificada, a Contratada deverá disponibilizar Gestor Tecnológico que se responsabilizará em coordenar, manter consolidadas e divulgar informações referentes às implantações de integrações e novas versões/releases de CTI entre as aplicações automatizadas da Contratada com a Plataforma Integrada Multicanais de Atendimento da Central de Atendimento. Não há obrigatoriedade deste profissional trabalhar em tempo integral nas dependências da Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT. Este profissional deverá ser do quadro de pessoal da empresa na data da celebração do contrato e possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em atividades de processos de boas práticas de serviços de tecnologia da informação e a comprovação será feita com a apresentação da certificação ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library) do profissional e declaração da empresa licitante na proposta de preços devidamente assinada pelo seu representante legal.

12.60. Para assegurar a qualidade dos serviços, a Contratada deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas nesta especificação.

12.61. Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do Termo de Referência, a menos que expressamente autorizado.

12.62. Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com a Ouvidoria da ANTT, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento.

12.63. Fornecer, dar manutenção e atualizar continuamente, sem nenhum ônus adicional para a Ouvidoria da ANTT, todos os equipamentos, tecnologia, softwares, infraestrutura, mobiliário e materiais previstos neste Termo de Referência, através de equipes técnicas especializadas de suporte em engenharia eletrônica/telecomunicações e análise de sistemas, durante a vigência do Contrato, de forma a prestar o serviço dentro das exigências e padrões definidos pela Ouvidoria da ANTT.

12.64. A empresa contratada que seja regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deverão apresentar a seguinte documentação no primeiro mês de prestação dos serviços, conforme alínea "g" do item 10.1 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017:

12.64.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, salário, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

12.64.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada; e

12.64.3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços;

12.64.4. Declaração de responsabilidade exclusiva da contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato;

12.64.5. Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados para cada novo empregado que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de empregados no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

12.64.6. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale transporte.

12.65. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho, da localidade da prestação de serviços e relacionado ao(s) CBO(s) adotado para cada atividade, ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

12.65.1. Não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

12.66. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.

12.67. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

12.68. Fornecer, sempre que solicitados pela Contratante, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados colocados à disposição da Contratante;

12.68.1. A ausência da documentação pertinente ou da comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

12.69. Ultrapassado o prazo de 15 (quinze) dias, contados na comunicação mencionada no subitem anterior, sem a regularização da falta, a Administração poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

12.69.1. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela contratante para acompanhar o pagamento das respectivas verbas.

12.70. Não beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006;

12.71. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006.

12.71.1. Para efeito de comprovação da comunicação, a contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.

12.72. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

12.73. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço.

12.74. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

### 13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

13.2. Não será admitida a contratação de empresas de Coworking ou congêneres.

### 14. DO PARCELAMENTO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

14.1. Objetiva-se uma redução dos preços ofertados com a não divisão do objeto, pois normalmente, quando maior o objeto deste tipo de contrato, menores são os custos fixos da Contratada.

14.2. Ainda sob a perspectiva econômica, para a Administração, a simples divisão deste serviço implicará em aumento de despesa, seja para contratá-lo, seja para geri-lo. A exemplo do aumento do custo dos links de internet, feixes E1 de telefonia custeados pela ANTT, para entrega das ligações, caso estas devessem ser entregues em locais diversos, caso o parcelamento fosse admitido; por questões técnicas, tendo em vista que todas as chamadas e todos os atendimentos devem ser realizados em uma única plataforma, com fornecimento de protocolo sequencial.

### 15. 12. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

### 16. 13. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

16.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da



Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.2. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

16.3. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

16.4. As comunicações entre a Contratante e a Contratada serão realizadas por escrito, preferencialmente através de protocolos digitais via Sistema Eletrônico de Informações - SEI ou e-mails.

16.5. A Contratante poderá convocar o preposto para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

16.6. A Contratada manterá preposto da empresa no local da execução do objeto.

16.7. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

16.8. O conjunto de atividades de gestão e fiscalização compete ao gestor da execução do contrato, podendo ser auxiliado pela fiscalização técnica e administrativa, de acordo com as seguintes disposições:

- I – Gestão da Execução do Contrato: é a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outros;
- II – Fiscalização Técnica: é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados neste Termo de Referência, para efeito de pagamento conforme o resultado; e
- III – Fiscalização Administrativa: é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços, quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento.

16.9. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

16.10. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

16.11. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

a) No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

- a.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- a.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA; e
- a.3. exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

b) Entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):

- b.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);
- b.2. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
- b.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
- b.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

c) Entrega, quando solicitado pela CONTRATANTE, de quaisquer dos seguintes documentos:

- c.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;
- c.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador CONTRATANTE;
- c.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- c.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
- c.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

d) Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços,

no prazo definido no contrato:

- d.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- d.2. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- d.3. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- d.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

16.12. A CONTRATANTE deverá analisar a documentação solicitada na alínea “d” acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

16.13. *A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados.*

16.13.1. O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT.

16.13.2. Para fins de comprovação da adoção das providências a que se refere o presente item, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros.

16.13.3. Não haverá pagamento adicional pela Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item.

16.14. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

16.15. Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no subitem 13.6 acima deverão ser apresentados.

16.16. Em caso de início de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

16.17. Em caso de início de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

16.18. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, conforme disposto nos arts. 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.19. A CONTRATANTE poderá conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

16.20. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes diretrizes:

16.20.1. Fiscalização inicial (no momento em que a prestação de serviços é iniciada):

a) Será elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo, com informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas;

b) Todas as anotações contidas na CTPS dos empregados serão conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela CONTRATADA e pelo empregado;

c) O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;

d) O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT) da localidade da prestação de serviços e relacionado ao(s) CBO(s) adotado para cada atividade;

e) Serão consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para a CONTRATADA;

f) Será verificada a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho que obriguem a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

g) No primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

g.1. relação dos empregados, com nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), e indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

g.2. CTPS dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinadas pela contratada;

g.3. exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

g.4. declaração de responsabilidade exclusiva da contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.

16.20.2. Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura):

a) Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de 11% (onze por cento) sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço;

b) Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF;

c) Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF;

d) Deverá ser exigida, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto no art. 66-A da Lei nº 8.666, de 1993.

## 16.20.3. Fiscalização diária:

- a) Devem ser evitadas ordens diretas da CONTRATANTE dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto.
- b) Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA.
- c) Devem ser conferidos, por amostragem, diariamente, os empregados terceirizados que estão prestando serviços e em quais funções, e se estão cumprindo a jornada de trabalho.

16.21. Cabe, ainda, à fiscalização do contrato, verificar se a CONTRATADA observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados, respeita a estabilidade provisória de seus empregados e observa a data-base da categoria prevista na CCT, concedendo os reajustes dos empregados no dia e percentual previstos.

16.21.1. O gestor deverá verificar a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação da contratada.

16.22. A CONTRATANTE deverá solicitar, por amostragem, aos empregados, seus extratos da conta do FGTS e que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão sendo recolhidas em seus nomes.

16.22.1. Ao final de um ano, todos os empregados devem ter seus extratos avaliados.

16.23. A CONTRATADA deverá entregar, no prazo de 15 (quinze) dias, quando solicitado pela CONTRATANTE quaisquer dos seguintes documentos:

- a) extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;
- b) cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a CONTRATANTE;
- c) cópia dos contracheques assinados dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários; e
- d) comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado.

16.24. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo constante no Anexo II, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

16.25. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

16.26. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

16.27. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

16.28. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

16.29. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

16.30. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

16.31. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

16.32. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

16.33. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.34. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

16.35. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.36. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

16.36.1. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

16.36.2. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela CONTRATANTE para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.

16.36.3. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da contratada.

16.37. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

16.38. A fiscalização de que trata este tópico não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.39. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

16.40. A fiscalização de que trata este Termo de Referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## 17. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

17.1. O critério de medição para faturamento do item 1 é a quantidade de atendentes logados no sistema de atendimento, mediante apresentação de relatórios demonstrativos das atividades.

17.2. O critério de medição para faturamento do item 2 é a quantidade de back office logados no sistema de atendimento, mediante apresentação de relatórios demonstrativos das atividades.

17.3. O critério de medição para faturamento do item 3 é a quantidade de atendimentos realizados e concluídos no chatbot, mediante apresentação de relatórios demonstrativos das atividades.

17.4. O critério de medição para faturamento do item 4 é a quantidade de atendimentos realizados e concluídos no voicebot, mediante apresentação de relatórios demonstrativos das atividades.

17.5. O critério de medição para faturamento do item 5 é a quantidade horas realizando as atividades elencadas do item, mediante apresentação de relatórios demonstrativos das atividades.

17.6. O critério de medição para faturamento do item 6 é a quantidade horas realizando as atividades elencadas do item, mediante apresentação de relatórios demonstrativos das atividades.

17.7. O critério de medição para faturamento do item 7 é a quantidade horas realizando as atividades elencadas do item, mediante apresentação de relatórios demonstrativos das atividades.

17.8. Do valor total aferido com base nos itens acima, serão realizados descontos por não atingimento do IMR.

17.9. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará o detalhamento e as descrições dispostas nos Itens 8 e 9 deste Termo de Referência.

17.10. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

17.10.1. não produziu os resultados acordados;

17.10.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

17.10.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

## 18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

18.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.

18.2. No prazo de até *5 dias corridos* do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

18.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico, fiscal administrativo, fiscal setorial ou equipe de fiscalização, através da elaboração de relatório circunstanciado, em consonância com as suas atribuições, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

18.3.1. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

18.4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal,

18.4.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

18.4.2. o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

18.5. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

18.6. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

18.7. No prazo de até *10 dias corridos* a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

18.8. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

18.8.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

18.9. No prazo de até *10 (dez) dias corridos* a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

18.9.1. realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

18.9.2. emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

18.9.3. comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, *com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.*

18.10. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

18.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

## 19. DO PAGAMENTO

19.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

19.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

19.3. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

19.3.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

19.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

19.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

19.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

19.5.1. o prazo de validade;

19.5.2. a data da emissão;

19.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

19.5.4. o período de prestação dos serviços;

19.5.5. o valor a pagar; e

19.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

19.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

19.7. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

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

19.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

19.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

19.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

19.12. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

19.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

19.14. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

19.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

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

19.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I - (TX)                      I =  $\frac{(6/100)}{365}$                       I = 0,00016438  
TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 20. DA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA

20.1. Para atendimento ao disposto no art. 18 da IN SEGES/MP N. 5/2017, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 são as estabelecidas neste Termo de Referência.

20.2. A futura Contratada deve autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

20.2.1. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

20.3. A CONTRATADA autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da contratada, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pela contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, conforme disposto no anexo XII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da referida norma.

20.4. A Contratante provisionará os valores para o pagamento das férias, 13º (décimo terceiro) salário e verbas rescisórias aos trabalhadores da Contratada, que serão depositados pela em Conta-Depósito Vinculada, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação e utilizada exclusivamente para crédito das rubricas retidas.

20.4.1. Os valores provisionados somente serão liberados nas seguintes condições:

20.4.1.1. parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;

20.4.1.2. parcialmente, pelo valor correspondente às férias e a 1/3 (um terço) de férias previsto na Constituição, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato;

20.4.1.3. parcialmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, às férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato; e

20.4.1.4. ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias.

20.5. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da licitação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

20.5.1. 13º (décimo terceiro) salário;

20.5.2. Férias e um terço constitucional de férias;

20.5.3. Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e

20.5.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

20.6. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no item 14 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017.

20.7. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta licitação e instituição financeira.

20.8. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.

20.9. Os valores referentes às provisões mencionadas neste termo de referência que sejam retidos por meio da conta-depósito, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços.

20.10. Em caso de cobrança de tarifa ou encargos bancários para operacionalização da conta-depósito, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.

20.11. A empresa contratada poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade Contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitem acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

20.11.1. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

20.11.2. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

20.11.3. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

20.11.4. A empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

20.12. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15 da IN SEGES/MP n. 5/2017.

## 21. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO (REPACTUAÇÃO)

21.1. Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado no Termo de Contrato será repactuado, competindo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE, na forma estatuída no Decreto nº 9.507, de 2018, e nas disposições aplicáveis da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

21.2. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

- 21.3. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:
- 21.4. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
- 21.4.1. Para os insumos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;
- 21.4.2. Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra): a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.
- 21.5. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.
- 21.6. O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.
- 21.7. Caso a CONTRATADA não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.
- 21.8. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:
- 21.8.1. da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;
- 21.8.2. do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);
- 21.8.3. do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado.
- 21.9. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.
- 21.10. Quando a contratação envolver 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.
- 21.11. 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.
- 21.12. A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.
- 21.13. Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.
- 21.14. Quando a repactuação solicitada pela CONTRATADA se referir aos custos sujeitos à variação dos preços de mercado (insumos não decorrentes da mão de obra), o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do IPCA – índice oficial do governo federal para medição de metas inflacionárias, por não haver outro índice específico, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):
- $$R = V (I - I^0) / I^0$$
, onde:  
R = Valor do reajuste procurado;  
V = Valor contratual correspondente à parcela dos insumos a ser reajustada;  
I<sup>0</sup> = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta da licitação;  
I = Índice relativo ao mês do reajustamento;
- 21.14.1. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 21.14.2. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos insumos será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 21.14.3. Caso o índice estabelecido para a repactuação de insumos venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 21.14.4. 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.
- 21.14.5. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos com insumos, a CONTRATANTE verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.
- 21.15. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
- 21.15.1. a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
- 21.15.2. em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- 21.15.3. em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.
- 21.16. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 21.17. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.
- 21.18. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

21.19. As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

21.20. O CONTRATADO deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea K do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5/2017.

## 22. GARANTIA DA EXECUÇÃO

22.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

22.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

22.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

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

22.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

22.2.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

22.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

22.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

22.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

22.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

22.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

22.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

22.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

22.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados da data em que for notificada.

22.9. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

22.10. Será considerada extinta a garantia:

22.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

22.10.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

22.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

22.12. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

22.13. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.

22.14. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho

22.15. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação:(1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5/2017.

## 23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- ensejar o retardamento da execução do objeto;
- fraudar na execução do contrato;
- comportar-se de modo inidôneo; ou
- cometer fraude fiscal.

23.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- Multa de:**
  - 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
  - 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
  - 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
  - 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e



5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

iii. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

- iv. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
- v. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

23.2.1. Considerar-se-á inexecução, também, a negativa de assinatura de termo aditivo, após a formalização de concordância com o mesmo.

23.3. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem “iv” também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

23.4. As sanções previstas nos subitens “i”, “iii”, “iv” e “v” poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

23.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

TABELA 1

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA                              |
|------|--|
| 1    | 0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 2    | 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 3    | 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 4    | 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 5    | 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

TABELA 2

| INFRAÇÃO                           |  |      |
|------------------------------------|--|------|
| ITEM                               | DESCRIÇÃO  | GRAU |
| 1                                  | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;  | 05   |
| 2                                  | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;  | 04   |
| 3                                  | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;  | 03   |
| 4                                  | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;  | 02   |
| Para os itens a seguir, deixar de: |  |      |
| 5                                  | Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;   | 02   |
| 6                                  | Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;   | 01   |
| 7                                  | Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência; | 03   |
| 8                                  | Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;   | 01   |
| 9                                  | Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA   | 01   |

23.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

- 23.6.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 23.6.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 23.6.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

23.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

23.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

23.8.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

23.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

23.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

23.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

23.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

23.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

23.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 24. 20. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

24.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

24.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

24.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo licitante serão:

24.3.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a licitante e seus Responsáveis Técnicos referidos nos subitens a seguir executaram ou executam, a contento, serviço(s) de planejamento, implantação, operação e gestão de central de atendimento (call center/contact center), nas dependências da contratada, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado, contendo, no mínimo, os seguintes tópicos: objeto do contrato, nome e endereço completo da contratante, período de vigência, quantidade mínima de 12 posições atendimento, quantidade mínima mensal de 900 atendimentos via chat humano, três profissionais de BackOffice, gestão baseada em indicadores e níveis de serviço, gestão omnicanal, plataforma de comunicação, chatbot e ambientes tecnológico e de infraestrutura implantados.

24.3.1.1. Os atestados deverão referir-se à execução de contratos similares executados e nas mesmas condições do Objeto, sucessivamente pelo prazo mínimo de 3 (três) anos.

24.3.1.2. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

24.3.1.3. A Ouvidoria da ANTT poderá visitar as instalações onde a licitante prestou/esteja prestando estes serviços para verificar a veracidade das informações contidas no(s) Atestado(s) apresentado(s).

24.3.1.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

24.3.1.5. Em relação ao prazo de experiência mínima, tem-se que, para a sua comprovação, poderá ser aceito o somatório de atestados, referentes a períodos sucessivos e não contínuos, não havendo obrigatoriedade dos 3 anos serem ininterruptos.

24.3.2. Apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem que a licitante e seus Responsáveis Técnicos referidos nos subitens anteriores tenham prestado ou estejam prestando, a contento, serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz da central de atendimento (call center/contact center) e sistemas corporativos, implementação de sistemas de atendimento e relacionamento em arquitetura web com interface para geração de relatórios e base de conhecimento e sistema de gestão de força de trabalho e qualidade, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado, contendo no mínimo os seguintes tópicos: objeto do contrato, nome e endereço completo da contratante, período de vigência do contrato, plataforma de comunicação e denominação dos sistemas corporativos da contratante.

24.3.2.1. Os atestados deverão referir-se à execução de contratos similares executados e nas mesmas condições do Objeto, sucessivamente pelo prazo mínimo de 3 (três) anos.

24.3.2.2. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

24.3.2.3. A Ouvidoria da ANTT poderá visitar as instalações onde a licitante prestou/esteja prestando estes serviços para verificar a veracidade das informações contidas no(s) Atestado(s) apresentado(s).

24.3.2.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

24.3.2.5. Em relação ao prazo de experiência mínima, tem-se que, para a sua comprovação, poderá ser aceito o somatório de atestados, referentes a períodos sucessivos e não contínuos, não havendo obrigatoriedade dos 3 anos serem ininterruptos.

24.3.3. Não serão aceitos atestados emitidos por empresas coligadas ou que pertençam ao mesmo grupo econômico da licitante.

24.3.4. As licitantes deverão apresentar declaração informando que, caso seja declarada vencedora da licitação, no prazo de 30 (trinta dias) a contar da assinatura do contrato, implantará Central de Atendimento dotada de infraestrutura física e tecnológica adequada no Distrito Federal, com recursos humanos qualificados e materiais, necessários e suficientes para a prestação dos serviços elencados no Itens 01 e 02 (PA 1 e PA II), conforme previsto neste Termo de Referência.

24.3.4.1. A exigência de implantação de Central de Atendimento dotada de infraestrutura física e tecnológica adequada Distrito Federal, justifica-se pela necessidade de comunicação constante com a Contratada, além de atender às necessidades da Ouvidoria da ANTT em termos de efetivo controle, fiscalização, celeridade no atendimento das demandas e comunicações rápidas, vai ao encontro dos Princípios do Interesse Público, da Eficiência, da Moralidade, da Tutela e da Legalidade.

24.3.5. Apresentação da descrição completa do seu ambiente tecnológico e infraestrutura que será disponibilizado e instalado para a execução dos serviços ora licitado, fornecendo manuais/catálogos oficiais do fabricante da plataforma integrada multicanais de atendimento, indicando a topologia sugerida para a Central de Atendimento, descrevendo a arquitetura técnica da plataforma, relacionando as especificações do distribuidor

automático de chamadas – DAC; facilidades webcenter; unidade de resposta audível – URA; facilidade de integração CTI; sistema de gerenciamento de chamadas; sistema de gestão, de força de trabalho e qualidade; sistema de teleatendimento ativo; sistema de gravação de voz; aparelhos telefônicos, softphone e head-sets; solução para portadores de deficiência auditiva e de fala; solução agente virtual chatbot; solução agente virtual voicebot; solução de mensagens instantâneas em tempo real; solução de redes sociais; sistema de gestão de registro dos canais de atendimento – solução omnichannel; sistema automatizado de pesquisa; confidencialidade e segurança; os itens relacionados a infraestrutura física, ou seja, rede física e lógica de computadores; sistema de gerenciamento de redes; estações de trabalho – microcomputadores; equipamentos servidores; switches; impressora a laser; sistema de energia elétrica, geradores de energia e no-breaks; acesso físico; instalações hidráulicas e sanitárias; sistema de refrigeração; circuito fechado de televisão; manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais; acústica; segurança do trabalho; layout; mobiliários e plano de trabalho de implantação conforme Termo de Referência, de modo a permitir que a Ouvidoria da ANTT tenha condição de verificar o atendimento aos requisitos tecnológicos e de infraestrutura estabelecidos neste Termo de Referência.

24.3.6. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

24.3.7. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

24.3.8. Apresentação pela licitante de Declaração de Qualificação Técnica, conforme modelo constante no Anexo VI deste Termo de Referência, devidamente assinada pelo seu representante legal.

24.4. O critério de aceitabilidade de preços será o valor global de até R\$ 10.976.458,80 (dez milhões, novecentos e setenta e seis mil quatrocentos e cinquenta e oito reais e oitenta centavos)

24.5. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

24.6. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

24.7. A empresa que for declarada pelo pregoeiro, como vencedora da fase de lances, deverá enviar proposta conforme segue:

24.7.1. Elaborada e apresentada impressa por processo eletrônico, com clareza, em uma única via, em papel timbrado ou conter carimbo padronizado da empresa licitante, sem rasuras, emendas, entrelinhas, borrões ou acréscimos, ser datada e assinada na última folha, sob carimbo, de forma a permitir a identificação do signatário, e rubricada nas demais.

24.7.2. Declaração de total conhecimento e concordância com os termos do Edital e seus Anexos.

24.7.3. Nome ou razão social do proponente e CNPJ/MF.

24.7.4. Endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail).

24.7.5. Nome, estado civil, profissão, CPF, Carteira de Identidade, domicílio e cargo na empresa, de seu representante legal, para fins de assinatura do Contrato.

24.7.6. Prazo de validade da proposta (no mínimo de 60 dias).

24.7.7. Declaração expressa de que o preço total global proposto inclui a mão-de-obra, infraestrutura física e tecnológica, materiais, impostos, taxas, emolumentos, tributos, enfim, todos os custos diretos e indiretos que venham a influenciar no valor total global dos serviços ressalvado a hipótese prevista no parágrafo 5º, do artigo 65, da Lei n.º 8.666/1993.

24.8. A Licitante vencedora deverá:

24.8.1. Preencher e apresentar a Planilha 1 – Planilha de Custos de Mão de Obra por Perfil Profissional, Anexo III, devendo ser fornecido o detalhamento de custo de cada perfil profissional (Coordenador de Atendimento, Atendente, Supervisor de Atendimento, BackOffice, Agente de Treinamento, Monitor de Atendimento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego) descrito neste Termo de Referência, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.

24.8.2. Preencher e apresentar a Planilha 2 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra Operacional (Exclusiva) – Posição de Atendimento Tipo PA I, Anexo III, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.

24.8.3. Preencher e apresentar a Planilha 3 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra Operacional (Exclusiva) – Posição de Atendimento Tipo PA II, Anexo III, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.

24.8.4. Preencher e apresentar a Planilha 4 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra de Apoio e Gestão – Posições de Atendimento Tipo PA I e PA II, Anexo III, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.

24.8.5. Preencher e apresentar a Planilha 5 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura Operacional (Física e Tecnológica) – Posições de Atendimento Tipo PA I e PA II por Empregado, Anexo III, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.

24.8.6. Preencher e apresentar a Planilha 6 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento do Tipo PA I, Anexo III, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.

24.8.7. Preencher e apresentar a Planilha 7 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento do Tipo PA II, Anexo III, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.

24.8.8. Preencher e apresentar a Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preços, Anexo III, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.

24.8.9. Apresentar a cópia do último acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho das categorias profissionais pertinentes à prestação dos serviços, adotados na composição dos custos de formação de preços.

24.8.10. Apresentar na proposta de preços o cronograma de implantação da Central de Atendimento, cujo prazo não poderá exceder a 30 (trinta) dias para os Itens 01 e 02 (PA I e PA II) e 90 dias para os demais itens.

24.9. Todos os custos com treinamento, desenvolvimento e capacitação da mão de obra a ser alocada na prestação dos serviços contratados devem estar contemplados no preço final da proposta.

24.10. Para realizar os cálculos dos preços dos serviços, a licitante deverá considerar os seguintes itens em sua proposta:

24.10.1. Os quantitativos apresentados na Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preços do Anexo III são referenciais. O desembolso se dará mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, através de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pela Ouvidoria da ANTT.

24.10.2. Os Atendentes constarão nas planilhas de formação de preços das posições de atendimento do tipo PA I.

24.10.3. Os BackOffices constarão nas planilhas de formação de preço das posições de atendimento do tipo PA II.

24.10.4. Os profissionais que prestam atividades de apoio e gestão, necessárias ao funcionamento dos serviços (coordenador de atendimento, supervisor de atendimento, agente de treinamento, monitor de atendimento, analista de qualidade, analista de planejamento e tráfego) constarão nas planilhas de formação de preço dos dois tipos de PA's (PA I e PA II), tendo seu custo dividido entre as duas, conforme Planilha 4 do Anexo III.

24.10.5. A infraestrutura operacional (física e tecnológica) referente às posições de atendimento tipo PA I e PA II da Planilha 5 do Anexo III constarão nos cálculos da Planilha 1 – Planilha de Custos de Mão de Obra por Perfil Profissional do Anexo III. Dessa forma, o valor da infraestrutura operacional por empregado

deverá ser considerado no Módulo 3: Insumos Diversos da Planilha 1.

24.10.6. Os serviços relacionados às Posições de Atendimento do Tipo PA I e PA II – itens 1 e 2, respectivamente, da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preços, Anexo III, serão pagos mensalmente de acordo com o número total de Posições de Atendimento de 1 (uma) hora (PA/Hora), as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios.

24.10.7. O serviço, por demanda, Agente Virtual Chatbot - item 5 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preços, Anexo III, será pago mensalmente de acordo com o número total de sessões efetivamente realizadas pela solução chatbot, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das sessões realizadas e aceite do serviço emitido pela Ouvidoria da ANTT.

24.10.8. O serviço, por demanda, Agente Virtual Voicebot - item 6 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preços, Anexo III, será pago mensalmente de acordo com o número total de sessões efetivamente realizadas pela solução voicebot, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das sessões realizadas e aceite do serviço emitido pela Ouvidoria da ANTT.

24.10.9. O serviço, por demanda, de Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento - item 7 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preços, Anexo III, será pago mensalmente de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite do serviço emitido pela Ouvidoria da ANTT.

24.10.10. O serviço, por demanda, de Curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot - item 8 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preços, Anexo III, será pago mensalmente de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite do serviço emitido pela Ouvidoria da ANTT.

24.10.11. O serviço, por demanda, de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento - item 9 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preços, Anexo III, será pago mensalmente de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite do serviço emitido pela Ouvidoria da ANTT.

## 25. 21. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

25.1. O custo estimado da contratação é o previsto no Estudo Técnico Preliminar.

25.2. Tal valor foi obtido a partir de ampla pesquisa de mercado.

## 26. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

26.1. A dotação orçamentária da contratação será indicada no Edital.

| ASSINATURAS DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO                                      |                          |
|--|--------------------------|
| Nome: Tales de Mileto Alves Cavalcante   | Matrícula/SIAPE: 1511411 |
| <p>_____<br/>Brasília, 29 de novembro de 2022</p>                                      |                          |
| Nome: Leonardo Mesquita Cavalcanti   | Matrícula/SIAPE: 1534327 |
| <p>_____<br/>Tales de Mileto Alves Cavalcante<br/>Brasília, 29 de novembro de 2022</p> |                          |
| Nome: Robson Crepaldi  | Matrícula/SIAPE: 1147973 |
| <p>_____<br/>Robson Crepaldi<br/>Brasília, 29 de novembro de 2022</p>                  |                          |

| Aprovação do Termo de Referência pela autoridade competente   |                          |
|---|--------------------------|
| Nome: Robson Crepaldi   | Matrícula/SIAPE: 1147973 |
| <p>Considerando as justificativas apresentadas pelo setor demandante no documento por meio do qual solicita a abertura de processo licitatório em questão e no Termo de Referência, e tendo em vista que este contempla os elementos técnicos capazes de propiciar a avaliação do custo pela Administração com a contratação e os elementos técnicos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado para caracterizar o objeto a ser contratado e orientar a execução e fiscalização contratual, assim como os demais elementos obrigatórios pertinentes exigidos no art. 3º, inciso XI, do Decreto nº 10.024/2019, APROVO o referido documento.</p> |                          |
| <p>_____<br/>Robson Crepaldi<br/>Ouvidor<br/>Brasília, 29 de novembro de 2022.</p>  |                          |

## ANEXO I Estudo Técnico Preliminar

## ANEXO II

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

| Indicador  |  |
|--|--|
| <b>Nº 01 - Índice de Nível de Serviço – INS.</b> |  |
| Item   | Descrição  |
| <b>Finalidade</b>                                | Aferir a capacidade da Central de Atendimento de atender as chamadas telefônicas dirigidas para o atendimento humano em termos percentuais.  |
| <b>Meta a cumprir</b>                            | Igual ou superior a 85%  |
| <b>Instrumento de medição</b>                    | Relatório que consolide os valores das variáveis originados da plataforma de comunicação.  |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                   | Relatório customizado para o indicador em questão.   |
| <b>Periodicidade</b>                             | Mensal   |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>                      | Razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos pelo total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%).   |
| <b>Início de Vigência</b>                        | Após os 3 (três) primeiros meses de operação.  |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>             | De 80% a 84,9% - Desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.<br>De 75% a 79,9% - Desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.<br>Abaixo de 75% - Desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. |
| <b>Sanções</b>                                   | Aplicar 3% sobre o valor da fatura mensal em caso de descumprimento por 6 (seis) meses consecutivos.   |
| <b>Observações</b>                               |  |

| Indicador                               |   |
|---|---|
| <b>Nº 02 - Índice de Abandono – IAB</b> |   |
| Item                                    | Descrição   |
| <b>Finalidade</b>                       | Aferir o abandono de chamadas telefônicas dirigidas para o atendimento humano em condições de espera em fila em termos percentuais.   |
| <b>Meta a cumprir</b>                   | Igual ou inferior a 5%  |
| <b>Instrumento de medição</b>           | Relatório que consolide os valores originados da plataforma de comunicação.   |
| <b>Forma de acompanhamento</b>          | Relatório customizado para o indicador em questão.  |
| <b>Periodicidade</b>                    | Mensal  |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>             | Razão entre o total de chamadas abandonadas (CAB) pela diferença da totalidade de chamadas recebidas (CR) e a quantidade de chamadas abandonadas até 30 (trinta) segundos de espera, em termos percentuais (%).               |
| <b>Início de Vigência</b>               | Após os 3 (três) primeiros meses de operação.   |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>    | De 5,1% a 7% - Desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.<br>De 7,1% a 10% - Desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | Acima de 10% - Desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. |
| <b>Sanções</b>     | Aplicar 3% sobre o valor da fatura mensal em caso de descumprimento por 6 (seis) meses consecutivos.          |
| <b>Observações</b> |   |
|                    |   |

| <b>Indicador</b>  |  |
|---|--|
| <b>Nº 03 - Índice de Resolutividade no Atendimento Multimeios – IRM</b> |  |
| <b>Item</b>   | <b>Descrição</b>   |
| <b>Finalidade</b>   | Aferir a resolução de demandas provenientes dos canais multimeios em primeiro nível de atendimento na Central de Atendimento.  |
| <b>Meta a cumprir</b>   | Igual ou superior a 70%  |
| <b>Instrumento de medição</b>   | Relatório que consolide os valores originados da plataforma de atendimento correspondente.   |
| <b>Forma de acompanhamento</b>  | Relatório customizado para o indicador em questão.   |
| <b>Periodicidade</b>  | Mensal   |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>   | Razão entre o total de demandas multimeios finalizadas, pelo total de mensagens recebidas por multimeios (Fale Conosco, E-mail, Webchat, mensagens instantâneas em tempo real e redes sociais).  |
| <b>Início de Vigência</b>   | Após os 3 (três) primeiros meses de operação.  |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>                                    | De 65% a 69,9% - Desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.<br>De 60% a 64,9% - Desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.<br>Abaixo de 60% - Desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. |
| <b>Sanções</b>  | Aplicar 3% sobre o valor da fatura mensal em caso de descumprimento por 6 (seis) meses consecutivos.   |
| <b>Observações</b>  |  |
|   |  |

| <b>Indicador</b>                                       |   |
|--|---|
| <b>Nº 04 - Índice de Satisfação dos Usuários – ISU</b> |   |
| <b>Item</b>  | <b>Descrição</b>  |
| <b>Finalidade</b>                                      | Aferir a satisfação do usuário quanto ao esclarecimento da solicitação e o atendimento prestado pela Central de Atendimento.  |
| <b>Meta a cumprir</b>                                  | Igual ou superior a 80%   |
| <b>Instrumento de medição</b>                          | Relatório que consolide os valores originados da plataforma de atendimento correspondente.  |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                         | Relatório customizado para o indicador em questão.  |
| <b>Periodicidade</b>                                   | Semestral   |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>                            | Razão entre o total de cada tipo de resposta segundo o usuário pela totalidade de respostas das perguntas realizadas aos usuários. Este índice será apurado periodicamente, a critério da Ouvidoria da ANTT, por meio da aplicação de pesquisa de satisfação aos usuários que contataram a Central em um determinado período ou a partir de pesquisa de satisfação aplicada pela própria Ouvidoria da ANTT. |
| <b>Início de Vigência</b>                              | Após os 3 (três) primeiros meses de operação.   |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>                   | De 75% a 79,9% - Desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.<br>De 70% a 74,9% - Desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.<br>Abaixo de 70% - Desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.  |

|             |  |
|-------------|--|
| Sanções     | Aplicar 3% sobre o valor da fatura mensal em caso de descumprimento por 6 (seis) meses consecutivos. |
| Observações |  |
|             |  |

| Indicador  |  |
|--|--|
| Nº 05 - Índice de Qualidade dos Atendentes – IQA |  |
| Item   | Descrição  |
| Finalidade                                       | Aferir o somatório do domínio do conhecimento dos atendentes, do domínio dos recursos de atendimento utilizados no atendimento pelos atendentes, do comportamento do atendente na condução do atendimento, tudo em consonância com os itens estabelecidos no processo de monitoria em termos percentuais.  |
| Meta a cumprir                                   | Igual ou superior a 80%  |
| Instrumento de medição                           | Relatório que consolide os valores originados da plataforma de atendimento correspondente.   |
| Forma de acompanhamento                          | Relatório customizado para o indicador em questão.   |
| Periodicidade                                    | Mensal   |
| Mecanismo de Cálculo                             | Média simples dos resultados de todos os atendentes provenientes de médias ponderadas dos itens de avaliação correspondentes às categorias associadas.   |
| Início de Vigência                               | Após os 3 (três) primeiros meses de operação.  |
| Faixas de ajuste no pagamento                    | De 75% a 79,9% - Desconto de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.<br>De 70% a 74,9% - Desconto de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.<br>Abaixo de 70% - Desconto de 1,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito. |
| Sanções  | Aplicar 3% sobre o valor da fatura mensal em caso de descumprimento por 6 (seis) meses consecutivos.   |
| Observações                                      |  |
|  |  |

ANEXO III

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional

|  |   |    |
|--|---|----|
| Nº Processo:   |   |    |
| Licitação nº:  |   |    |
| Dia:   |   |    |
| DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Coordenador de Atendimento |   |    |
| A  | Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)                      |    |
| B  | Município/UF  | DF |
| C  | Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo |    |
| D  | Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego              |    |
| E  | Número de meses de execução contratual                              | 12 |

| Tipo de Serviço | Unidade de Medida | Quantidade a contratar |
|-----------------|-------------------|------------------------|
| Continuado      | PA/1 hora         | 1                      |

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

| Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra |   |  |
|---|---|--|
| 1   | Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas) |  |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
| 2 | Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)              |                            |
| 3 | Salário Normativo da Categoria Profissional              |                            |
| 4 | Categoria profissional (vinculada à execução contratual) | Coordenador de Atendimento |
| 5 | Data base da categoria (dia/mês/ano)                     |                            |

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

| 1  | Composição da Remuneração                   | % | Valor (R\$) |
|--|---|---|-------------|
| A  | Salário Base                                |   |             |
| B  | Adicional de Periculosidade                 |   |             |
| C  | Adicional de Insalubridade                  |   |             |
| D  | Adicional Noturno                           |   |             |
| E  | Adicional de Hora Noturna Reduzida          |   |             |
| F  | Adicional de hora extra no feriado trabalho |   |             |
| G  | Outros                                      |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO |   |   |             |

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS  
Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

| 2.1      | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias    | % | Valor (R\$) |
|----------|--|---|-------------|
| A        | 13º (décimo terceiro) Salário                                  |   |             |
| B        | Férias e Adicional de Férias                                   |   |             |
| SUBTOTAL |  |   |             |
| C        | Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1 |   |             |
| TOTAL    |  |   |             |
| 2.2      | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.   | % | Valor (R\$) |
| A        | INSS   |   |             |
| B        | Salário Educação   |   |             |
| C        | Seguro Acidente de Trabalho - SAT (RAT x FAP)                  |   |             |
| D        | SESI ou SESC   |   |             |
| E        | SENAI - SENAC  |   |             |
| F        | SEBRAE   |   |             |
| G        | INCRA  |   |             |
| H        | FGTS   |   |             |
| TOTAL    |  |   |             |

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

| 2.3   | Benefícios Mensais e Diários  | Valor (R\$) |
|-------|-------------------------------|-------------|
| A     | Transporte                    |             |
| B     | Auxílio-Refeição/Alimentação  |             |
| C     | Assistência médica e familiar |             |
| D     | Outros (especificar)          |             |
| TOTAL |                               |             |

| 2   | Módulo 2 - RESUMO - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários | % | Valor (R\$) |
|-----|---|---|-------------|
| 2.1 | 13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias         |   |             |



|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| 2.2  | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições |  |  |
| 2.3  | Benefícios Mensais e Diários                                |  |  |
| TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS |   |  |  |

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

| 3   | Provisão para Rescisão   | % | Valor (R\$) |
|---|--|---|-------------|
| A   | Aviso Prévio Indenizado  |   |             |
| B   | Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado                             |   |             |
| C   | Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado            |   |             |
| D   | Aviso prévio trabalhado  |   |             |
| E   | Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado |   |             |
| F   | Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso Prévio Trabalhado     |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO |  |   |             |

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais.

| 4.1   | Ausências Legais   | % | Valor (R\$) |
|-------|--|---|-------------|
| A     | Substituto na cobertura de Férias                            |   |             |
| B     | Substituto na cobertura de Ausências Legais                  |   |             |
| C     | Substituto na cobertura de Licença-Paternidade               |   |             |
| D     | Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho |   |             |
| E     | Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade           |   |             |
| F     | Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)    |   |             |
| TOTAL |  |   |             |

| 4   | MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE | Valor (R\$) |
|---|---|-------------|
| 4.1   | Substituto nas Ausências Legais                       |             |
| TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE |   |             |

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

| 5                                   | INSUMOS DIVERSOS     | Valor (R\$) |
|-------------------------------------|----------------------|-------------|
| A                                   | Uniformes            |             |
| B                                   | Materiais            |             |
| C                                   | Outros (especificar) |             |
| TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS |                      |             |

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

| 6 | Custos Indiretos, tributos e Lucro | % | Valor (R\$) |
|---|------------------------------------|---|-------------|
| A | Custos Indiretos                   |   |             |
| B | Lucro                              |   |             |
|   |                                    |   |             |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| C   | Tributos   |  |  |
|   | C.1. Tributos Federais (especificar)                 |  |  |
|   | > Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)      |  |  |
|   | > PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)         |  |  |
|   | C.2. Tributos Estaduais (Especificar)                |  |  |
|   | > ISSQN (Decreto 25.508/2005 DF - Art. 27-A inc. IV) |  |  |
|   | C.3. Tributos Municipais (Especificar)               |  |  |
| Total de Tributos                                     |  |  |  |
| TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO |  |  |  |

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

| MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO) |  | Valor (R\$) |
|---|--|-------------|
| A   | Módulo 1 – Composição da Remuneração                       |             |
| B   | Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários |             |
| C   | Módulo 3 – - Provisão para Rescisão                        |             |
| D   | Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente      |             |
| E   | Módulo 5 – Insumos Diversos                                |             |
| Subtotal (A + B + C + D + E)                                      |  |             |
| F   | Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro              |             |
| VALOR TOTAL POR EMPREGADO   |  |             |

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional

|                                       |   |    |
|---------------------------------------|---|----|
| Nº Processo:                          |   |    |
| Licitação nº:                         |   |    |
| Dia:                                  |   |    |
| DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Atendente |   |    |
| A                                     | Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)                      |    |
| B                                     | Município/UF  | DF |
| C                                     | Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo |    |
| D                                     | Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego              |    |
| E                                     | Número de meses de execução contratual                              | 12 |

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

| Tipo de Serviço | Unidade de Medida | Quantidade a contratar |
|-----------------|-------------------|------------------------|
| Continuado      | PA/1 hora         | 53                     |

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

| Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra |   |           |
|---|---|-----------|
| 1   | Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas) |           |
| 2   | Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)                   |           |
| 3   | Salário Normativo da Categoria Profissional                   |           |
| 4   | Categoria profissional (vinculada à execução contratual)      | Atendente |
| 5   | Data base da categoria (dia/mês/ano)                          |           |

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

| 1  | Composição da Remuneração                   | % | Valor (R\$) |
|--|---|---|-------------|
| A  | Salário Base                                |   |             |
| B  | Adicional de Periculosidade                 |   |             |
| C  | Adicional de Insalubridade                  |   |             |
| D  | Adicional Noturno                           |   |             |
| E  | Adicional de Hora Noturna Reduzida          |   |             |
| F  | Adicional de hora extra no feriado trabalho |   |             |
| G  | Outros                                      |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO |   |   |             |

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENS AIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

| 2.1      | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias    | % | Valor (R\$) |
|----------|--|---|-------------|
| A        | 13º (décimo terceiro) Salário                                  |   |             |
| B        | Férias e Adicional de Férias                                   |   |             |
| SUBTOTAL |  |   |             |
| C        | Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1 |   |             |
| TOTAL    |  |   |             |

| 2.2   | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições. | % | Valor (R\$) |
|-------|--|---|-------------|
| A     | INSS   |   |             |
| B     | Salário Educação   |   |             |
| C     | Seguro Acidente de Trabalho - SAT (RAT x FAP)                |   |             |
| D     | SESI ou SESC   |   |             |
| E     | SENAI - SENAC  |   |             |
| F     | SEBRAE   |   |             |
| G     | INCRA  |   |             |
| H     | FGTS   |   |             |
| TOTAL |  |   |             |

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

| 2.3   | Benefícios Mensais e Diários  | Valor (R\$) |
|-------|-------------------------------|-------------|
| A     | Transporte                    |             |
| B     | Auxílio-Refeição/Alimentação  |             |
| C     | Assistência médica e familiar |             |
| D     | Outros (especificar)          |             |
| TOTAL |                               |             |

| 2   | Módulo 2 - RESUMO - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários | % | Valor (R\$) |
|---|---|---|-------------|
| 2.1   | 13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias         |   |             |
| 2.2   | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições         |   |             |
| 2.3   | Benefícios Mensais e Diários  |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENS AIS E DIÁRIOS |   |   |             |

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

| 3 | Provisão para Rescisão | % | Valor (R\$) |
|---|------------------------|---|-------------|
|---|------------------------|---|-------------|

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| A   | Aviso Prévio Indenizado  |  |  |
| B   | Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado                             |  |  |
| C   | Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado            |  |  |
| D   | Aviso prévio trabalhado  |  |  |
| E   | Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado |  |  |
| F   | Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso Prévio Trabalhado     |  |  |
| TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO |  |  |  |

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais.

|       |  |   |             |
|-------|--|---|-------------|
| 4.1   | Ausências Legais   | % | Valor (R\$) |
| A     | Substituto na cobertura de Férias                            |   |             |
| B     | Substituto na cobertura de Ausências Legais                  |   |             |
| C     | Substituto na cobertura de Licença-Paternidade               |   |             |
| D     | Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho |   |             |
| E     | Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade           |   |             |
| F     | Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)    |   |             |
| TOTAL |  |   |             |

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 4   | MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE | Valor (R\$) |
| 4.1   | Substituto nas Ausências Legais                       |             |
| TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE |   |             |

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

|                                     |                      |             |
|-------------------------------------|----------------------|-------------|
| 5                                   | INSUMOS DIVERSOS     | Valor (R\$) |
| A                                   | Uniformes            |             |
| B                                   | Materiais            |             |
| C                                   | Outros (especificar) |             |
| TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS |                      |             |

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| 6   | Custos Indiretos, tributos e Lucro                   | % | Valor (R\$) |
| A   | Custos Indiretos                                     |   |             |
| B   | Lucro  |   |             |
| C   | Tributos   |   |             |
|   | C.1. Tributos Federais (especificar)                 |   |             |
|   | > Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)      |   |             |
|   | > PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)         |   |             |
|   | C.2. Tributos Estaduais (Especificar)                |   |             |
|   | > ISSQN (Decreto 25.508/2005 DF - Art. 27-A inc. IV) |   |             |
|   | C.3. Tributos Municipais (Especificar)               |   |             |
|   | Total de Tributos                                    |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO |  |   |             |

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

|   |             |
|---|-------------|
| MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO) | Valor (R\$) |
|---|-------------|

|                              |  |  |
|------------------------------|--|--|
| A                            | Módulo 1 – Composição da Remuneração                       |  |
| B                            | Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários |  |
| C                            | Módulo 3 – - Provisão para Rescisão                        |  |
| D                            | Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente      |  |
| E                            | Módulo 5 – Insumos Diversos                                |  |
| Subtotal (A + B + C + D + E) |  |  |
| F                            | Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro              |  |
| VALOR TOTAL POR EMPREGADO    |  |  |

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional

|  |   |    |
|--|---|----|
| Nº Processo:                           |   |    |
| Licitação nº:                          |   |    |
| Dia:                                   |   |    |
| DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Supervisor |   |    |
| A                                      | Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)                      |    |
| B                                      | Município/UF  | DF |
| C                                      | Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo |    |
| D                                      | Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego              |    |
| E                                      | Número de meses de execução contratual                              | 12 |

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

| Tipo de Serviço | Unidade de Medida | Quantidade a contratar |
|-----------------|-------------------|------------------------|
| Continuado      | PA/1 hora         | 6                      |

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra |   |                           |
| 1   | Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas) |                           |
| 2   | Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)                   |                           |
| 3   | Salário Normativo da Categoria Profissional                   |                           |
| 4   | Categoria profissional (vinculada à execução contratual)      | Supervisor de Atendimento |
| 5   | Data base da categoria (dia/mês/ano)                          |                           |

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

| 1  | Composição da Remuneração                   | % | Valor (R\$) |
|--|---|---|-------------|
| A  | Salário Base                                |   |             |
| B  | Adicional de Periculosidade                 |   |             |
| C  | Adicional de Insalubridade                  |   |             |
| D  | Adicional Noturno                           |   |             |
| E  | Adicional de Hora Noturna Reduzida          |   |             |
| F  | Adicional de hora extra no feriado trabalho |   |             |
| G  | Outros                                      |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO |   |   |             |

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

|          |  |   |             |
|----------|--|---|-------------|
| 2.1      | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias    | % | Valor (R\$) |
| A        | 13º (décimo terceiro) Salário                                  |   |             |
| B        | Férias e Adicional de Férias                                   |   |             |
| SUBTOTAL |  |   |             |
| C        | Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1 |   |             |
| TOTAL    |  |   |             |
| 2.2      | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.   | % | Valor (R\$) |
| A        | INSS   |   |             |
| B        | Salário Educação   |   |             |
| C        | Seguro Acidente de Trabalho - SAT (RAT x FAP)                  |   |             |
| D        | SESI ou SESC   |   |             |
| E        | SENAI - SENAC  |   |             |
| F        | SEBRAE   |   |             |
| G        | INCRA  |   |             |
| H        | FGTS   |   |             |
| TOTAL    |  |   |             |

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

|       |                               |             |
|-------|-------------------------------|-------------|
| 2.3   | Benefícios Mensais e Diários  | Valor (R\$) |
| A     | Transporte                    |             |
| B     | Auxílio-Refeição/Alimentação  |             |
| C     | Assistência médica e familiar |             |
| D     | Outros (especificar)          |             |
| TOTAL |                               |             |

|  |   |   |             |
|--|---|---|-------------|
| 2  | Módulo 2 - RESUMO - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários | % | Valor (R\$) |
| 2.1  | 13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias         |   |             |
| 2.2  | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições         |   |             |
| 2.3  | Benefícios Mensais e Diários  |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS |   |   |             |

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| 3   | Provisão para Rescisão   | % | Valor (R\$) |
| A   | Aviso Prévio Indenizado  |   |             |
| B   | Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado                             |   |             |
| C   | Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado            |   |             |
| D   | Aviso prévio trabalhado  |   |             |
| E   | Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado |   |             |
| F   | Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso Prévio Trabalhado     |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO |  |   |             |

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais.

|     |                                   |   |             |
|-----|-----------------------------------|---|-------------|
| 4.1 | Ausências Legais                  | % | Valor (R\$) |
| A   | Substituto na cobertura de Férias |   |             |

|       |  |  |  |
|-------|--|--|--|
| B     | Substituto na cobertura de Ausências Legais                  |  |  |
| C     | Substituto na cobertura de Licença-Paternidade               |  |  |
| D     | Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho |  |  |
| E     | Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade           |  |  |
| F     | Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)    |  |  |
| TOTAL |  |  |  |

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 4   | MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE | Valor (R\$) |
| 4.1   | Substituto nas Ausências Legais                       |             |
| TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE |   |             |

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

|                                     |                      |             |
|-------------------------------------|----------------------|-------------|
| 5                                   | INSUMOS DIVERSOS     | Valor (R\$) |
| A                                   | Uniformes            |             |
| B                                   | Materiais            |             |
| C                                   | Outros (especificar) |             |
| TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS |                      |             |

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| 6   | Custos Indiretos, tributos e Lucro                   | % | Valor (R\$) |
| A   | Custos Indiretos                                     |   |             |
| B   | Lucro  |   |             |
| C   | Tributos   |   |             |
|   | C.1. Tributos Federais (especificar)                 |   |             |
|   | > Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)      |   |             |
|   | > PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)         |   |             |
|   | C.2. Tributos Estaduais (Especificar)                |   |             |
|   | > ISSQN (Decreto 25.508/2005 DF - Art. 27-A inc. IV) |   |             |
|   | C.3. Tributos Municipais (Especificar)               |   |             |
| Total de Tributos                                     |  |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO |  |   |             |

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

|   |  |             |
|---|--|-------------|
| MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO) |  | Valor (R\$) |
| A   | Módulo 1 – Composição da Remuneração                       |             |
| B   | Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários |             |
| C   | Módulo 3 – - Provisão para Rescisão                        |             |
| D   | Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente      |             |
| E   | Módulo 5 – Insumos Diversos                                |             |
| Subtotal (A + B + C + D + E)                                      |  |             |
| F   | Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro              |             |
| VALOR TOTAL POR EMPREGADO   |  |             |

|  |   |    |
|--|---|----|
| Nº Processo:                           |   |    |
| Licitação nº:                          |   |    |
| Dia:                                   |   |    |
| DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Backoffice |   |    |
| A                                      | Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)                      |    |
| B                                      | Município/UF  | DF |
| C                                      | Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo |    |
| D                                      | Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego              |    |
| E                                      | Número de meses de execução contratual                              | 12 |

| IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO |                   |                        |
|--------------------------|-------------------|------------------------|
| Tipo de Serviço          | Unidade de Medida | Quantidade a contratar |
| Continuado               | PA/1 hora         | 7                      |

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

| Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra |   |            |
|---|---|------------|
| 1   | Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas) |            |
| 2   | Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)                   |            |
| 3   | Salário Normativo da Categoria Profissional                   |            |
| 4   | Categoria profissional (vinculada à execução contratual)      | Backoffice |
| 5   | Data base da categoria (dia/mês/ano)                          |            |

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

| 1 | Composição da Remuneração                    | % | Valor (R\$) |
|---|--|---|-------------|
| A | Salário Base                                 |   |             |
| B | Adicional de Periculosidade                  |   |             |
| C | Adicional de Insalubridade                   |   |             |
| D | Adicional Noturno                            |   |             |
| E | Adicional de Hora Noturna Reduzida           |   |             |
| F | Adicional de hora extra no feriado trabalho  |   |             |
| G | Outros                                       |   |             |
|   | TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO |   |             |

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

| 2.1 | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias    | % | Valor (R\$) |
|-----|--|---|-------------|
| A   | 13º (décimo terceiro) Salário                                  |   |             |
| B   | Férias e Adicional de Férias                                   |   |             |
|     | SUBTOTAL   |   |             |
| C   | Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1 |   |             |
|     | TOTAL  |   |             |
| 2.2 | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.   | % | Valor (R\$) |
| A   | INSS   |   |             |
| B   | Salário Educação   |   |             |
| C   | Seguro Acidente de Trabalho - SAT (RAT x FAP)                  |   |             |
| D   | SESI ou SESC   |   |             |



|       |               |  |  |
|-------|---------------|--|--|
| E     | SENAI - SENAC |  |  |
| F     | SEBRAE        |  |  |
| G     | INCRA         |  |  |
| H     | FGTS          |  |  |
| TOTAL |               |  |  |

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

|       |                               |             |
|-------|-------------------------------|-------------|
| 2.3   | Benefícios Mensais e Diários  | Valor (R\$) |
| A     | Transporte                    |             |
| B     | Auxílio-Refeição/Alimentação  |             |
| C     | Assistência médica e familiar |             |
| D     | Outros (especificar)          |             |
| TOTAL |                               |             |

|  |   |   |             |
|--|---|---|-------------|
| 2  | Módulo 2 - RESUMO - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários | % | Valor (R\$) |
| 2.1  | 13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias         |   |             |
| 2.2  | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições         |   |             |
| 2.3  | Benefícios Mensais e Diários  |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS |   |   |             |

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| 3   | Provisão para Rescisão   | % | Valor (R\$) |
| A   | Aviso Prévio Indenizado  |   |             |
| B   | Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado                             |   |             |
| C   | Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado            |   |             |
| D   | Aviso prévio trabalhado  |   |             |
| E   | Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado |   |             |
| F   | Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso Prévio Trabalhado     |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO |  |   |             |

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais.

|       |  |   |             |
|-------|--|---|-------------|
| 4.1   | Ausências Legais   | % | Valor (R\$) |
| A     | Substituto na cobertura de Férias                            |   |             |
| B     | Substituto na cobertura de Ausências Legais                  |   |             |
| C     | Substituto na cobertura de Licença-Paternidade               |   |             |
| D     | Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho |   |             |
| E     | Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade           |   |             |
| F     | Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)    |   |             |
| TOTAL |  |   |             |

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 4   | MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE | Valor (R\$) |
| 4.1   | Substituto nas Ausências Legais                       |             |
| TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE |   |             |

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

|   |                                     |             |
|---|-------------------------------------|-------------|
| 5 | INSUMOS DIVERSOS                    | Valor (R\$) |
| A | Uniformes                           |             |
| B | Materiais                           |             |
| C | Outros (especificar)                |             |
|   | TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS |             |

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

|   |   |   |             |
|---|---|---|-------------|
| 6 | Custos Indiretos, tributos e Lucro                    | % | Valor (R\$) |
| A | Custos Indiretos                                      |   |             |
| B | Lucro   |   |             |
| C | Tributos  |   |             |
|   | C.1. Tributos Federais (especificar)                  |   |             |
|   | > Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)       |   |             |
|   | > PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)          |   |             |
|   | C.2. Tributos Estaduais (Especificar)                 |   |             |
|   | > ISSQN (Decreto 25.508/2005 DF - Art. 27-A inc. IV)  |   |             |
|   | C.3. Tributos Municipais (Especificar)                |   |             |
|   | Total de Tributos                                     |   |             |
|   | TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO |   |             |

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

|   |  |             |
|---|--|-------------|
| MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO) |  | Valor (R\$) |
| A   | Módulo 1 – Composição da Remuneração                       |             |
| B   | Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários |             |
| C   | Módulo 3 – - Provisão para Rescisão                        |             |
| D   | Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente      |             |
| E   | Módulo 5 – Insumos Diversos                                |             |
| Subtotal (A + B + C + D + E)                                      |  |             |
| F   | Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro              |             |
| VALOR TOTAL POR EMPREGADO   |  |             |

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional

|   |   |    |
|---|---|----|
| Nº Processo:                                      |   |    |
| Licitação nº:                                     |   |    |
| Dia:  |   |    |
| DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Agente de Treinamento |   |    |
| A   | Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)                      |    |
| B   | Município/UF  | DF |
| C   | Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo |    |
| D   | Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego              |    |
| E   | Número de meses de execução contratual                              | 12 |

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

|                 |                   |                        |
|-----------------|-------------------|------------------------|
| Tipo de Serviço | Unidade de Medida | Quantidade a contratar |
|-----------------|-------------------|------------------------|

|            |           |   |
|------------|-----------|---|
| Continuado | PA/1 hora | 1 |
|------------|-----------|---|

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

| Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra |   |                       |
|---|---|-----------------------|
| 1   | Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas) |                       |
| 2   | Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)                   |                       |
| 3   | Salário Normativo da Categoria Profissional                   |                       |
| 4   | Categoria profissional (vinculada à execução contratual)      | Agente de Treinamento |
| 5   | Data base da categoria (dia/mês/ano)                          |                       |

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

| 1  | Composição da Remuneração                   | % | Valor (R\$) |
|--|---|---|-------------|
| A  | Salário Base                                |   |             |
| B  | Adicional de Periculosidade                 |   |             |
| C  | Adicional de Insalubridade                  |   |             |
| D  | Adicional Noturno                           |   |             |
| E  | Adicional de Hora Noturna Reduzida          |   |             |
| F  | Adicional de hora extra no feriado trabalho |   |             |
| G  | Outros                                      |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO |   |   |             |

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

| 2.1      | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias    | % | Valor (R\$) |
|----------|--|---|-------------|
| A        | 13º (décimo terceiro) Salário                                  |   |             |
| B        | Férias e Adicional de Férias                                   |   |             |
| SUBTOTAL |  |   |             |
| C        | Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1 |   |             |
| TOTAL    |  |   |             |
| 2.2      | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.   | % | Valor (R\$) |
| A        | INSS   |   |             |
| B        | Salário Educação   |   |             |
| C        | Seguro Acidente de Trabalho - SAT (RAT x FAP)                  |   |             |
| D        | SESI ou SESC   |   |             |
| E        | SENAI - SENAC  |   |             |
| F        | SEBRAE   |   |             |
| G        | INCRA  |   |             |
| H        | FGTS   |   |             |
| TOTAL    |  |   |             |

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

| 2.3 | Benefícios Mensais e Diários  | Valor (R\$) |
|-----|-------------------------------|-------------|
| A   | Transporte                    |             |
| B   | Auxílio-Refeição/Alimentação  |             |
| C   | Assistência médica e familiar |             |
| D   | Outros (especificar)          |             |

|       |  |
|-------|--|
| TOTAL |  |
|-------|--|

|  |   |   |             |
|--|---|---|-------------|
| 2  | Módulo 2 - RESUMO - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários | % | Valor (R\$) |
| 2.1  | 13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias         |   |             |
| 2.2  | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições         |   |             |
| 2.3  | Benefícios Mensais e Diários  |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS |   |   |             |

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| 3   | Provisão para Rescisão   | % | Valor (R\$) |
| A   | Aviso Prévio Indenizado  |   |             |
| B   | Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado                             |   |             |
| C   | Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado            |   |             |
| D   | Aviso prévio trabalhado  |   |             |
| E   | Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado |   |             |
| F   | Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso Prévio Trabalhado     |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO |  |   |             |

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais.

|       |  |   |             |
|-------|--|---|-------------|
| 4.1   | Ausências Legais   | % | Valor (R\$) |
| A     | Substituto na cobertura de Férias                            |   |             |
| B     | Substituto na cobertura de Ausências Legais                  |   |             |
| C     | Substituto na cobertura de Licença-Paternidade               |   |             |
| D     | Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho |   |             |
| E     | Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade           |   |             |
| F     | Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)    |   |             |
| TOTAL |  |   |             |

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 4   | MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE | Valor (R\$) |
| 4.1   | Substituto nas Ausências Legais                       |             |
| TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE |   |             |

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

|                                     |                      |             |
|-------------------------------------|----------------------|-------------|
| 5                                   | INSUMOS DIVERSOS     | Valor (R\$) |
| A                                   | Uniformes            |             |
| B                                   | Materiais            |             |
| C                                   | Outros (especificar) |             |
| TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS |                      |             |

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

|   |                                    |   |             |
|---|------------------------------------|---|-------------|
| 6 | Custos Indiretos, tributos e Lucro | % | Valor (R\$) |
| A | Custos Indiretos                   |   |             |
| B | Lucro                              |   |             |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| C   | Tributos   |  |  |
|   | C.1. Tributos Federais (especificar)                 |  |  |
|   | > Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)      |  |  |
|   | > PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)         |  |  |
|   | C.2. Tributos Estaduais (Especificar)                |  |  |
|   | > ISSQN (Decreto 25.508/2005 DF - Art. 27-A inc. IV) |  |  |
|   | C.3. Tributos Municipais (Especificar)               |  |  |
| Total de Tributos                                     |  |  |  |
| TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO |  |  |  |

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

| MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO) |  | Valor (R\$) |
|---|--|-------------|
| A   | Módulo 1 – Composição da Remuneração                       |             |
| B   | Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários |             |
| C   | Módulo 3 – - Provisão para Rescisão                        |             |
| D   | Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente      |             |
| E   | Módulo 5 – Insumos Diversos                                |             |
| Subtotal (A + B + C + D + E)                                      |  |             |
| F   | Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro              |             |
| VALOR TOTAL POR EMPREGADO   |  |             |

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional

|  |   |    |
|--|---|----|
| Nº Processo:                                       |   |    |
| Licitação nº:                                      |   |    |
| Dia:   |   |    |
| DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Monitor de Atendimento |   |    |
| A  | Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)                      |    |
| B  | Município/UF  | DF |
| C  | Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo |    |
| D  | Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego              |    |
| E  | Número de meses de execução contratual                              | 12 |

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

| Tipo de Serviço | Unidade de Medida | Quantidade a contratar |
|-----------------|-------------------|------------------------|
| Continuado      | PA/1 hora         | 3                      |

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

| Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra |   |                        |
|---|---|------------------------|
| 1   | Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas) |                        |
| 2   | Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)                   |                        |
| 3   | Salário Normativo da Categoria Profissional                   |                        |
| 4   | Categoria profissional (vinculada à execução contratual)      | Monitor de Atendimento |
| 5   | Data base da categoria (dia/mês/ano)                          |                        |

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

| 1  | Composição da Remuneração                   | % | Valor (R\$) |
|--|---|---|-------------|
| A  | Salário Base                                |   |             |
| B  | Adicional de Periculosidade                 |   |             |
| C  | Adicional de Insalubridade                  |   |             |
| D  | Adicional Noturno                           |   |             |
| E  | Adicional de Hora Noturna Reduzida          |   |             |
| F  | Adicional de hora extra no feriado trabalho |   |             |
| G  | Outros                                      |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO |   |   |             |

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

| 2.1      | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias    | % | Valor (R\$) |
|----------|--|---|-------------|
| A        | 13º (décimo terceiro) Salário                                  |   |             |
| B        | Férias e Adicional de Férias                                   |   |             |
| SUBTOTAL |  |   |             |
| C        | Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1 |   |             |
| TOTAL    |  |   |             |

| 2.2   | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições. | % | Valor (R\$) |
|-------|--|---|-------------|
| A     | INSS   |   |             |
| B     | Salário Educação   |   |             |
| C     | Seguro Acidente de Trabalho - SAT (RAT x FAP)                |   |             |
| D     | SESI ou SESC   |   |             |
| E     | SENAI - SENAC  |   |             |
| F     | SEBRAE   |   |             |
| G     | INCRA  |   |             |
| H     | FGTS   |   |             |
| TOTAL |  |   |             |

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

| 2.3   | Benefícios Mensais e Diários  | Valor (R\$) |
|-------|-------------------------------|-------------|
| A     | Transporte                    |             |
| B     | Auxílio-Refeição/Alimentação  |             |
| C     | Assistência médica e familiar |             |
| D     | Outros (especificar)          |             |
| TOTAL |                               |             |

| 2  | Módulo 2 - RESUMO - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários | % | Valor (R\$) |
|--|---|---|-------------|
| 2.1  | 13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias         |   |             |
| 2.2  | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições         |   |             |
| 2.3  | Benefícios Mensais e Diários  |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS |   |   |             |

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

| 3 | Provisão para Rescisão | % | Valor (R\$) |
|---|------------------------|---|-------------|
|   |                        |   |             |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| A   | Aviso Prévio Indenizado  |  |  |
| B   | Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado                             |  |  |
| C   | Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado            |  |  |
| D   | Aviso prévio trabalhado  |  |  |
| E   | Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado |  |  |
| F   | Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso Prévio Trabalhado     |  |  |
| TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO |  |  |  |

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais.

|       |  |   |             |
|-------|--|---|-------------|
| 4.1   | Ausências Legais   | % | Valor (R\$) |
| A     | Substituto na cobertura de Férias                            |   |             |
| B     | Substituto na cobertura de Ausências Legais                  |   |             |
| C     | Substituto na cobertura de Licença-Paternidade               |   |             |
| D     | Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho |   |             |
| E     | Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade           |   |             |
| F     | Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)    |   |             |
| TOTAL |  |   |             |

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 4   | MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE | Valor (R\$) |
| 4.1   | Substituto nas Ausências Legais                       |             |
| TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE |   |             |

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

|                                     |                      |             |
|-------------------------------------|----------------------|-------------|
| 5                                   | INSUMOS DIVERSOS     | Valor (R\$) |
| A                                   | Uniformes            |             |
| B                                   | Materiais            |             |
| C                                   | Outros (especificar) |             |
| TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS |                      |             |

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| 6   | Custos Indiretos, tributos e Lucro                   | % | Valor (R\$) |
| A   | Custos Indiretos                                     |   |             |
| B   | Lucro  |   |             |
| C   | Tributos   |   |             |
|   | C.1. Tributos Federais (especificar)                 |   |             |
|   | > Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)      |   |             |
|   | > PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)         |   |             |
|   | C.2. Tributos Estaduais (Especificar)                |   |             |
|   | > ISSQN (Decreto 25.508/2005 DF - Art. 27-A inc. IV) |   |             |
|   | C.3. Tributos Municipais (Especificar)               |   |             |
| Total de Tributos                                     |  |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO |  |   |             |

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

|   |             |
|---|-------------|
| MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO) | Valor (R\$) |
|   |             |

|                              |  |  |
|------------------------------|--|--|
| A                            | Módulo 1 – Composição da Remuneração                       |  |
| B                            | Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários |  |
| C                            | Módulo 3 – - Provisão para Rescisão                        |  |
| D                            | Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente      |  |
| E                            | Módulo 5 – Insumos Diversos                                |  |
| Subtotal (A + B + C + D + E) |  |  |
| F                            | Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro              |  |
| VALOR TOTAL POR EMPREGADO    |  |  |

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional

|   |   |    |
|---|---|----|
| Nº Processo:                                      |   |    |
| Licitação nº:                                     |   |    |
| Dia:  |   |    |
| DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Analista de Qualidade |   |    |
| A   | Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)                      |    |
| B   | Município/UF  | DF |
| C   | Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo |    |
| D   | Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego              |    |
| E   | Número de meses de execução contratual                              | 12 |

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

| Tipo de Serviço | Unidade de Medida | Quantidade a contratar |
|-----------------|-------------------|------------------------|
| Continuado      | PA/1 hora         | 1                      |

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
| Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra |   |                       |
| 1   | Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas) |                       |
| 2   | Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)                   |                       |
| 3   | Salário Normativo da Categoria Profissional                   |                       |
| 4   | Categoria profissional (vinculada à execução contratual)      | Analista de Qualidade |
| 5   | Data base da categoria (dia/mês/ano)                          |                       |

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

| 1  | Composição da Remuneração                   | % | Valor (R\$) |
|--|---|---|-------------|
| A  | Salário Base                                |   |             |
| B  | Adicional de Periculosidade                 |   |             |
| C  | Adicional de Insalubridade                  |   |             |
| D  | Adicional Noturno                           |   |             |
| E  | Adicional de Hora Noturna Reduzida          |   |             |
| F  | Adicional de hora extra no feriado trabalho |   |             |
| G  | Outros                                      |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO |   |   |             |

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias



|          |  |   |             |
|----------|--|---|-------------|
| 2.1      | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias    | % | Valor (R\$) |
| A        | 13º (décimo terceiro) Salário                                  |   |             |
| B        | Férias e Adicional de Férias                                   |   |             |
| SUBTOTAL |  |   |             |
| C        | Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1 |   |             |
| TOTAL    |  |   |             |
| 2.2      | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.   | % | Valor (R\$) |
| A        | INSS   |   |             |
| B        | Salário Educação   |   |             |
| C        | Seguro Acidente de Trabalho - SAT (RAT x FAP)                  |   |             |
| D        | SESI ou SESC   |   |             |
| E        | SENAI - SENAC  |   |             |
| F        | SEBRAE   |   |             |
| G        | INCRA  |   |             |
| H        | FGTS   |   |             |
| TOTAL    |  |   |             |

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

|       |                               |             |
|-------|-------------------------------|-------------|
| 2.3   | Benefícios Mensais e Diários  | Valor (R\$) |
| A     | Transporte                    |             |
| B     | Auxílio-Refeição/Alimentação  |             |
| C     | Assistência médica e familiar |             |
| D     | Outros (especificar)          |             |
| TOTAL |                               |             |

|  |   |   |             |
|--|---|---|-------------|
| 2  | Módulo 2 - RESUMO - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários | % | Valor (R\$) |
| 2.1  | 13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias         |   |             |
| 2.2  | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições         |   |             |
| 2.3  | Benefícios Mensais e Diários  |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS |   |   |             |

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| 3   | Provisão para Rescisão   | % | Valor (R\$) |
| A   | Aviso Prévio Indenizado  |   |             |
| B   | Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado                             |   |             |
| C   | Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado            |   |             |
| D   | Aviso prévio trabalhado  |   |             |
| E   | Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado |   |             |
| F   | Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso Prévio Trabalhado     |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO |  |   |             |

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais.

|     |                                   |   |             |
|-----|-----------------------------------|---|-------------|
| 4.1 | Ausências Legais                  | % | Valor (R\$) |
| A   | Substituto na cobertura de Férias |   |             |

|              |  |  |  |
|--------------|--|--|--|
| B            | Substituto na cobertura de Ausências Legais                  |  |  |
| C            | Substituto na cobertura de Licença-Paternidade               |  |  |
| D            | Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho |  |  |
| E            | Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade           |  |  |
| F            | Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)    |  |  |
| <b>TOTAL</b> |  |  |  |

|  |  |                    |
|--|--|--------------------|
| <b>4</b>   | <b>MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b> | <b>Valor (R\$)</b> |
| 4.1  | Substituto nas Ausências Legais                              |                    |
| <b>TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b> |  |                    |

**MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS**

|  |                         |                    |
|--|-------------------------|--------------------|
| <b>5</b>                                   | <b>INSUMOS DIVERSOS</b> | <b>Valor (R\$)</b> |
| A  | Uniformes               |                    |
| B  | Materiais               |                    |
| C  | Outros (especificar)    |                    |
| <b>TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS</b> |                         |                    |

**MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

|  |  |          |                    |
|--|--|----------|--------------------|
| <b>6</b>   | <b>Custos Indiretos, tributos e Lucro</b>            | <b>%</b> | <b>Valor (R\$)</b> |
| A  | Custos Indiretos                                     |          |                    |
| B  | Lucro  |          |                    |
| C  | Tributos   |          |                    |
|  | C.1. Tributos Federais (especificar)                 |          |                    |
|  | > Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)      |          |                    |
|  | > PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)         |          |                    |
|  | C.2. Tributos Estaduais (Especificar)                |          |                    |
|  | > ISSQN (Decreto 25.508/2005 DF - Art. 27-A inc. IV) |          |                    |
|  | C.3. Tributos Municipais (Especificar)               |          |                    |
| <b>Total de Tributos</b>                                     |  |          |                    |
| <b>TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO</b> |  |          |                    |

**QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

|  |  |                    |
|--|--|--------------------|
| <b>MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)</b> |  | <b>Valor (R\$)</b> |
| A  | Módulo 1 – Composição da Remuneração                       |                    |
| B  | Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários |                    |
| C  | Módulo 3 – Provisão para Rescisão                          |                    |
| D  | Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente      |                    |
| E  | Módulo 5 – Insumos Diversos                                |                    |
| <b>Subtotal (A + B + C + D + E)</b>                                      |  |                    |
| F  | Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro              |                    |
| <b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>   |  |                    |

|  |   |    |
|--|---|----|
| Nº Processo:   |   |    |
| Licitação nº:  |   |    |
| Dia:   |   |    |
| DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Analista de Planejamento e Tráfego |   |    |
| A  | Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)                      |    |
| B  | Município/UF  | DF |
| C  | Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo |    |
| D  | Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego              |    |
| E  | Número de meses de execução contratual                              | 12 |

| IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO |                   |                        |
|--------------------------|-------------------|------------------------|
| Tipo de Serviço          | Unidade de Medida | Quantidade a contratar |
| Continuado               | PA/1 hora         | 1                      |

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

| Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
| 1   | Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas) |                                    |
| 2   | Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)                   |                                    |
| 3   | Salário Normativo da Categoria Profissional                   |                                    |
| 4   | Categoria profissional (vinculada à execução contratual)      | Analista de Planejamento e Tráfego |
| 5   | Data base da categoria (dia/mês/ano)                          |                                    |

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

| 1 | Composição da Remuneração                    | % | Valor (R\$) |
|---|--|---|-------------|
| A | Salário Base                                 |   |             |
| B | Adicional de Periculosidade                  |   |             |
| C | Adicional de Insalubridade                   |   |             |
| D | Adicional Noturno                            |   |             |
| E | Adicional de Hora Noturna Reduzida           |   |             |
| F | Adicional de hora extra no feriado trabalho  |   |             |
| G | Outros                                       |   |             |
|   | TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO |   |             |

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

| 2.1 | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias    | % | Valor (R\$) |
|-----|--|---|-------------|
| A   | 13º (décimo terceiro) Salário                                  |   |             |
| B   | Férias e Adicional de Férias                                   |   |             |
|     | SUBTOTAL   |   |             |
| C   | Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1 |   |             |
|     | TOTAL  |   |             |
| 2.2 | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.   | % | Valor (R\$) |
| A   | INSS   |   |             |
| B   | Salário Educação   |   |             |
| C   | Seguro Acidente de Trabalho - SAT (RAT x FAP)                  |   |             |
| D   | SESI ou SESC   |   |             |

|       |               |  |  |
|-------|---------------|--|--|
| E     | SENAI - SENAC |  |  |
| F     | SEBRAE        |  |  |
| G     | INCRA         |  |  |
| H     | FGTS          |  |  |
| TOTAL |               |  |  |

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

|       |                               |             |
|-------|-------------------------------|-------------|
| 2.3   | Benefícios Mensais e Diários  | Valor (R\$) |
| A     | Transporte                    |             |
| B     | Auxílio-Refeição/Alimentação  |             |
| C     | Assistência médica e familiar |             |
| D     | Outros (especificar)          |             |
| TOTAL |                               |             |

|  |   |   |             |
|--|---|---|-------------|
| 2  | Módulo 2 - RESUMO - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários | % | Valor (R\$) |
| 2.1  | 13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias         |   |             |
| 2.2  | Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições         |   |             |
| 2.3  | Benefícios Mensais e Diários  |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS |   |   |             |

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| 3   | Provisão para Rescisão   | % | Valor (R\$) |
| A   | Aviso Prévio Indenizado  |   |             |
| B   | Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado                             |   |             |
| C   | Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado            |   |             |
| D   | Aviso prévio trabalhado  |   |             |
| E   | Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado |   |             |
| F   | Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso Prévio Trabalhado     |   |             |
| TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO |  |   |             |

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais.

|       |  |   |             |
|-------|--|---|-------------|
| 4.1   | Ausências Legais   | % | Valor (R\$) |
| A     | Substituto na cobertura de Férias                            |   |             |
| B     | Substituto na cobertura de Ausências Legais                  |   |             |
| C     | Substituto na cobertura de Licença-Paternidade               |   |             |
| D     | Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho |   |             |
| E     | Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade           |   |             |
| F     | Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)    |   |             |
| TOTAL |  |   |             |

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 4   | MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE | Valor (R\$) |
| 4.1   | Substituto nas Ausências Legais                       |             |
| TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE |   |             |

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

|   |                                     |             |
|---|-------------------------------------|-------------|
| 5 | INSUMOS DIVERSOS                    | Valor (R\$) |
| A | Uniformes                           |             |
| B | Materiais                           |             |
| C | Outros (especificar)                |             |
|   | TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS |             |

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

|   |   |   |             |
|---|---|---|-------------|
| 6 | Custos Indiretos, tributos e Lucro                    | % | Valor (R\$) |
| A | Custos Indiretos                                      |   |             |
| B | Lucro   |   |             |
| C | Tributos  |   |             |
|   | C.1. Tributos Federais (especificar)                  |   |             |
|   | > Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)       |   |             |
|   | > PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)          |   |             |
|   | C.2. Tributos Estaduais (Especificar)                 |   |             |
|   | > ISSQN (Decreto 25.508/2005 DF - Art. 27-A inc. IV)  |   |             |
|   | C.3. Tributos Municipais (Especificar)                |   |             |
|   | Total de Tributos                                     |   |             |
|   | TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO |   |             |

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

|   |  |             |
|---|--|-------------|
| MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO) |  | Valor (R\$) |
| A   | Módulo 1 – Composição da Remuneração                       |             |
| B   | Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários |             |
| C   | Módulo 3 – - Provisão para Rescisão                        |             |
| D   | Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente      |             |
| E   | Módulo 5 – Insumos Diversos                                |             |
| Subtotal (A + B + C + D + E)                                      |  |             |
| F   | Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro              |             |
| VALOR TOTAL POR EMPREGADO   |  |             |

| Planilhas de Custos e Formação de Preços   |  |                               |  |  |                          |  |
|--|--|-------------------------------|--|--|--------------------------|--|
| Planilha 2 - Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra Operacional Direta da Posição de Atendimento Tipo PA I |  |                               |  |  |                          |  |
| Item   | Mão de Obra vinculada à execução contratual (Perfil Profissional) (A)              | Valor total por empregado (B) | Quantidade de empregados por posto ( C ) | Valor Total Mensal (R\$) (D) = (B x C) | Quantidade de postos (E) | Valor Total Mensal (R\$) (F) = (D x E) |
| 1  | Atendente  |                               | 1  |  | 53                       |  |
| 2  | Supervisor de Atendimento  |                               | 1  |  | 4                        |  |
| 3  | Monitor de Atendimento   |                               | 1  |  | 2                        |  |
| 4  | Custo Mensal da Mão de Obra Operacional Direta da Posição de Atendimento Tipo PA I |                               |  |  |                          |  |

| Planilhas de Custos e Formação de Preços  |   |                               |  |  |                          |  |
|---|---|-------------------------------|--|--|--------------------------|--|
| Planilha 3 - Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra Operacional Direta da Posição de Atendimento Tipo PA II |   |                               |  |  |                          |  |
| Item  | Mão de Obra vinculada à execução contratual (Perfil Profissional) (A)               | Valor total por empregado (B) | Quantidade de empregados por posto (C) | Valor Total Mensal (R\$) (D) = (B x C) | Quantidade de postos (E) | Valor Total Mensal (R\$) (F) = (D x E) |
| 1   | Back Office   |                               | 1                                      |  | 7                        |  |
| 2   | Supervisor de Atendimento   |                               | 1                                      |  | 2                        |  |
| 3   | Monitor de Atendimento  |                               | 1                                      |  | 1                        |  |
| 4   | Custo Mensal da Mão de Obra Operacional Direta da Posição de Atendimento Tipo PA II |                               |  |  |                          |  |

| Planilhas de Custos e Formação de Preços  |  |                               |  |  |                          |  |
|---|--|-------------------------------|--|--|--------------------------|--|
| Planilha 4 - Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra de Apoio e Gestão Compartilhada das Posições de Atendimento Tipo PA I e PA II |  |                               |  |  |                          |  |
| Item  | Mão de Obra vinculada à execução contratual (Perfil Profissional) (A)                                  | Valor total por empregado (B) | Quantidade de empregados por posto ( C ) | Valor Total Mensal (R\$) (D) = (B x C) | Quantidade de postos (E) | Valor Total Mensal (R\$) (F) = (D x E) |
| Posição de Atendimento Tipo PA I  |  |                               |  |  |                          |  |
| 1   | Coordenador de Atendimento   |                               | 0,75                                     |  | 1                        |  |
| 2   | Agente de Treinamento  |                               | 0,75                                     |  | 1                        |  |
| 3   | Analista de Qualidade  |                               | 0,75                                     |  | 1                        |  |
| 4   | Analista de Planejamento e Tráfego   |                               | 0,75                                     |  | 1                        |  |
| 5   | Custo Mensal Total da Mão de Obra de Apoio e Gestão Compartilhada da Posição de Atendimento Tipo PA I  |                               |  |  |                          |  |
| Posição de Atendimento Tipo PA II   |  |                               |  |  |                          |  |
| 6   | Coordenador de Atendimento   |                               | 0,25                                     |  | 1                        |  |
| 7   | Agente de Treinamento  |                               | 0,25                                     |  | 1                        |  |
| 8   | Analista de Qualidade  |                               | 0,25                                     |  | 1                        |  |
| 9   | Analista de Planejamento e Tráfego   |                               | 0,25                                     |  | 1                        |  |
| 10  | Custo Mensal Total da Mão de Obra de Apoio e Gestão Compartilhada da Posição de Atendimento Tipo PA II |                               |  |  |                          |  |

\* Observação: Deve-se estabelecer na minuta do contrato que a parcela mensal a título de aviso prévio trabalhado será no percentual máximo de 1,94% no primeiro ano, e, em caso de prorrogação do contrato, o percentual máximo dessa parcela será de 0,194% a cada ano de prorrogação, a ser incluído por ocasião da formulação do aditivo da prorrogação do contrato, conforme a Lei 12.506/2011

| Planilhas de Custos e Formação de Preços   |  |
|--|--|
| Planilha 5 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura Operacional (Física e Tecnológica) - Posições de Atendimento Tipo PA I e PA II |  |

| A Licitante deverá declarar que se compromete a utilizar as marcas indicadas na sua proposta (a Licitante deverá listar e especificar quais os equipamentos, produtos e materiais a serem utilizados) e que poderão vir a ser substituídas por de qualidade similar, mediante o atesto da fiscalização do Contrato. |   |                   |                  |                             |                          |
|---|---|-------------------|------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Item  | Módulos   | Unidade de Medida | Quantidade Total | Valor Unitário Mensal (R\$) | Valor Total Mensal (R\$) |
| <b>1</b>  | <b>Módulo 1 - Infraestrutura Física do Ambiente Exclusivo da Central de Atendimento - Custos Fixos</b>  |                   |                  |                             |                          |
| 1.1   | Despesa com serviços gerais de limpeza e vigilância (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade           | 1                |                             |                          |
| 1.2   | Despesa com rede física e lógica de computadores com disponibilização de conexão à Internet e gerenciamento de redes; sistema de energia elétrica (geradores de energia e no-breaks); instalações hidráulicas; sistema de refrigeração; circuito fechado de televisão; acústica e layout. (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade           | 1                |                             |                          |
| 1.3   | Despesa com utensílios comuns em geral (bebedouros, extintores, grampeadores, perfuradores, televisores, utensílios de copa e cozinha, flip chart, impressora multifuncional, datashow, etc.) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade           | 1                |                             |                          |
| 1.4   | Despesa com manutenção predial em geral (instalações civis, elétricas, lógica, hidráulica, telefônica, incêndio, ar condicionado, elevadores, CFTV e serviços gerais) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade           | 1                |                             |                          |
| <b>Subtotal - Módulo 1</b>  |   |                   |                  |                             |                          |
| <b>2</b>  | <b>Módulo 2 - Mobiliários e Equipamentos Individuais - Custos Variáveis</b>   |                   |                  |                             |                          |
| 2.1   | Posição de atendimento - Baia composta com mesa, cadeira, lixeira, descanso de pé, computador, softphone ou aparelho telefônico e head set para Mão de Obra Operacional Direta (Atendente) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade           | 23               |                             |                          |
| 2.2   | Estação de trabalho composta de mesa com gaveteiro, cadeira, lixeira, descanso de pé, computador e aparelho telefônico para Mão de Obra Operacional Direta e de Apoio e Gestão (Back Office, Supervisor de Atendimento, Monitor de Atendimento, Coordenador de Atendimento, Agente de Treinamento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.) | Unidade           | 12               |                             |                          |
| 2.3   | Armário individual para Mão de Obra Operacional Direta e de Apoio e Gestão (Atendente, Back Office e Supervisor de Atendimento) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade           | 66               |                             |                          |
| <b>Subtotal - Módulo 2</b>  |   |                   |                  |                             |                          |
| <b>3</b>  | <b>Módulo 3 - Infraestrutura Tecnológica - equipamentos e sistemas de informática e de telecomunicações - Custos Fixos</b>  |                   |                  |                             |                          |
| 3.1   | Plataforma de Comunicação prevendo Distribuidor Automático de Chamadas - DAC (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade           | 1                |                             |                          |
| 3.2   | Unidade de Resposta Audível – URA (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade           | 1                |                             |                          |
| 3.3   | Servidor de Integração CTI (Computer Telephony Integration) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade           | 1                |                             |                          |
| 3.4   | Sistema de Gerenciamento de Chamadas (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade           | 1                |                             |                          |
| 3.5   | Sistema de Teleatendimento Ativo (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade           | 1                |                             |                          |
| 3.6   | Sistema de Gravação de Voz (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade           | 1                |                             |                          |
| 3.7   | Solução Agente Virtual Chatbot (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade           | 1                |                             |                          |

|                            |   |         |    |  |  |
|----------------------------|---|---------|----|--|--|
| 3.8                        | Solução Agente Virtual Voicebot (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade | 1  |  |  |
| 3.9                        | Solução de Mensagens Instantâneas em Tempo Real (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade | 1  |  |  |
| 3.10                       | Solução de Redes Sociais (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade | 1  |  |  |
| 3.11                       | Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento - Solução Omnichannel (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade | 1  |  |  |
| 3.12                       | Sistema Automatizado de Pesquisa (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade | 1  |  |  |
| 3.13                       | Sistema de Segurança da Informação (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade | 1  |  |  |
| 3.14                       | Servidor do Sistema de Banco de Dados (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade | 1  |  |  |
| 3.15                       | Servidor da Plataforma WEB (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade | 1  |  |  |
| 3.16                       | Servidor - Storage (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade | 1  |  |  |
| 3.17                       | Servidor de Gerenciamento para a Rede IP (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade | 1  |  |  |
| 3.18                       | Servidor de Rede/Proxy/DNS/Backup (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade | 1  |  |  |
| 3.19                       | Switch (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade | 1  |  |  |
| 3.20                       | Roteador (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade | 1  |  |  |
| <b>Subtotal - Módulo 3</b> |   |         |    |  |  |
| <b>4</b>                   | <b>Módulo 4 - Infraestrutura Tecnológica - equipamentos e sistemas de informática e de telecomunicações - Custos Variáveis</b>  |         |    |  |  |
| 4.1                        | Sistema de Gestão, de Força de Trabalho e Qualidade (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Licença | 73 |  |  |
| <b>Subtotal - Módulo 4</b> |   |         |    |  |  |
| <b>5</b>                   | <b>Módulo 5 - Manutenções, Instalações, Configurações e Atualizações - Custos Fixos</b>   |         |    |  |  |
| 5.1                        | Despesa com instalação, configuração e manutenção dos sistemas e soluções (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade | 1  |  |  |
| 5.2                        | Despesa com atualização tecnológica e/ou up grade dos softwares e hardwares (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade | 1  |  |  |
| 5.3                        | Manutenção, instalação e configuração dos equipamentos e infraestrutura de TI da Central de Atendimento (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)   | Unidade | 1  |  |  |
| <b>Subtotal - Módulo 5</b> |   |         |    |  |  |
| <b>6</b>                   | <b>Módulo 6 - Manutenções, Instalações, Configurações e Atualizações - Custos Variáveis</b>   |         |    |  |  |
| 6.1                        | Despesa com manutenção dos mobiliários e equipamentos individuais (itens 2.1, 2.2 e 2.3) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.)  | Unidade | 1  |  |  |
| <b>Subtotal - Módulo 6</b> |   |         |    |  |  |
| <b>7</b>                   | <b>Módulo 7 - Apoio Psicológico</b>   |         |    |  |  |
| 7.1                        | Atividade de apoio aos colaboradores que necessitem de acompanhamento específico devido ao grau de stress ocasionado pelos usuários, atuação nos processos de recrutamento e seleção, orientação nos aspectos didáticos e pedagógicos dos processos de treinamento e mentoria | Unidade | 1  |  |  |



|                     |   |                    |                            |  |  |
|---------------------|---|--------------------|----------------------------|--|--|
|                     | individual nos programas e campanhas motivacionais. (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 60 meses.) |                    |                            |  |  |
|                     | Subtotal - Módulo 7   |                    |                            |  |  |
| 8                   | Subtotal do Custo Total Mensal da Infraestrutura Operacional - PA I e PA II (1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7)                 |                    |                            |  |  |
| 9                   | Custos Indiretos, Lucro e Tributos  | Percentual         | Valor Total Mensal (R\$)   |  |  |
| 9.1                 | Custos Indiretos  |                    |                            |  |  |
| 9.2                 | Lucro   |                    |                            |  |  |
| 9.3                 | Tributos  |                    |                            |  |  |
|                     | 9.3.1 Tributos Federais (especificar)   |                    |                            |  |  |
|                     | > Cofins  |                    |                            |  |  |
|                     | > PIS   |                    |                            |  |  |
|                     | > INSS  |                    |                            |  |  |
|                     | 9.3.2 Tributos Estaduais (especificar)  |                    |                            |  |  |
|                     | 9.3.3 Tributos Municipais (especificar)   |                    |                            |  |  |
|                     | > ISSQN   |                    |                            |  |  |
| Total de Tributos   |   |                    |                            |  |  |
| Subtotal - Módulo 9 |   |                    |                            |  |  |
| 10                  | Custo Total Mensal da Infraestrutura Operacional - PA I e PA II e Custos Indiretos, Lucro e Tributos (8 + 9)            |                    |                            |  |  |
|                     |   |                    |                            |  |  |
| 11                  | Custo Mensal da Infraestrutura Operacional  | Quantidade Parcial | Valor Parcial Mensal (R\$) |  |  |
| 11.1                | Parcial Posição de Atendimento Tipo PA I  | 0,75               |                            |  |  |
| 11.2                | Parcial Posição de Atendimento Tipo PA II   | 0,25               |                            |  |  |
|                     |   |                    |                            |  |  |

| Planilhas de Custos e Formação de Preços   |  |                          |
|--|--|--------------------------|
| Planilha 6 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento do Tipo PA I |  |                          |
| Item   | Descrição  | Valor Total Mensal (R\$) |
| 1  | Custo Mensal da Mão de Obra Operacional Direta - Tipo PA I (Conforme Item 4 da Planilha 2)                               |                          |
| 2  | Custo Mensal da Mão de Obra de Apoio e Gestão Compartilhada - Parcial Tipo PA I (Conforme Item 5 da Planilha 4)          |                          |
| 3  | Custo Mensal da Infraestrutura Operacional - Parcial Posição de Atendimento Tipo PA I (Conforme Item 11.1 da Planilha 5) |                          |
|  |  |                          |
| 4  | Preço Total Mensal   |                          |
|  |  |                          |
| 5  | Quantidade Mensal Estimada de Posições de Atendimento Tipo PA I de 1 (uma) hora (PA/hora)                                | 8.016                    |
|  |  |                          |
|  |  |                          |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 6 | Preço Unitário Mensal por Posição de Atendimento Tipo PA I (PA/hora) = (item 4 / item 5) |  |
|---|--|--|

| Planilhas de Custos e Formação de Preços  |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| Planilha 7 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento do Tipo PA II |   |                          |
| Item  | Descrição   | Valor Total Mensal (R\$) |
| 1   | Custo Mensal da Mão de Obra Operacional Direta - Tipo PA II (Conforme Item 4 da Planilha 3)                               |                          |
| 2   | Custo Mensal da Mão de Obra de Apoio e Gestão Compartilhada - Parcial Tipo PA II (Conforme Item 10 da Planilha 4)         |                          |
| 3   | Custo Mensal da Infraestrutura Operacional - Parcial Posição de Atendimento Tipo PA II (Conforme Item 11.2 da Planilha 5) |                          |
|   |   |                          |
| 4   | Preço Total Mensal  |                          |
|   |   |                          |
| 5   | Quantidade Mensal Estimada de Posições de Atendimento Tipo PA II de 1 (uma) hora (PA/hora)                                | 1.050                    |
|   |   |                          |
| 6   | Preço Unitário Mensal por Posição de Atendimento Tipo PA II (PA/hora) = (item 4 / item 5)                                 |                          |

| Planilhas de Custos e Formação de Preços                      |   |         |                   |                             |                          |
|---|---|---------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preços |   |         |                   |                             |                          |
| Item  | Descrição dos Serviços Continuados (PA I e PA II)   | Unidade | Quantidade Mensal | Preço Unitário Mensal (R\$) | Preço Total Mensal (R\$) |
| 1   | PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios | PA/Hora | 8.016             |                             |                          |
| 2   | PA II: Back Office  | PA/Hora | 1050              |                             |                          |
| 3   | Preço Total Mensal dos Serviços Continuados – PA I e PA II (Σ itens 1 e 2) (R\$)                          |         |                   |                             |                          |
| 4   | Preço Total Anual dos Serviços Continuados – PA I e PA II (12 x item 3) (R\$)                             |         |                   |                             |                          |
| Item  | Descrição dos Serviços Por Demanda  | Unidade | Quantidade Mensal | Preço Unitário Mensal (R\$) | Preço Total Mensal (R\$) |
| 5   | Agente Virtual Chatbot  | Sessão  | 10.000            |                             |                          |
| 6   | Agente Virtual Voicebot   | Sessão  | 20.000            |                             |                          |
| 7   | Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento                                   | Hora    | 88                |                             |                          |
| 8   | Curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot  | Hora    | 88                |                             |                          |
| 9   | Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento                    | Hora    | 120               |                             |                          |
| 10  | Preço Total Mensal dos Serviços Por Demanda (Σ itens 5 e 9) (R\$)   |         |                   |                             |                          |
| 11  | Preço Total Anual dos Serviços Por Demanda (12 x item 10) (R\$)   |         |                   |                             |                          |
| 12  | PREÇO TOTAL GLOBAL DO CONTRATO (ITEM 4 + ITEM 11) (R\$)   |         |                   |                             |                          |

**ANEXO IV**  
**DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**  
**Pregão xxxxxx N.º XXX/2022 – ANTT**

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

1. Concordamos que a substituição de qualquer profissional da equipe de serviços permanentes da Contratada deverá ser acordada previamente e aprovada pelo fiscal do contrato da Ouvidoria da ANTT. O novo profissional deverá obrigatoriamente comprovar a formação, experiência e qualificação técnica do profissional que estará substituindo, conforme perfis descritos no edital.

2. Concordamos que qualquer profissional que atuar nos serviços sob demanda deverá obrigatoriamente comprovar a formação e qualificação técnica do seu perfil de atuação conforme descrito no edital.

3. Declaramos que possuímos planos de treinamento e atualização permanente para os profissionais da equipe de serviços permanentes da Contratada relacionada com o objeto deste Termo de Referência.

4. Declaramos que possuímos planos de atualização permanente do ambiente tecnológico e de infraestrutura física.

Sendo verdadeiro o conteúdo desta declaração, firmamos:

Brasília/DF, de de 2022.

NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE DA LICITANTE  
(NOME / CNPJ DA EMPRESA)



Documento assinado eletronicamente por **TALES DE MILETO ALVES CAVALCANTE, TÉCNICO ADMINISTRATIVO**, em 01/12/2022, às 17:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO MESQUITA CAVALCANTI, Ouvidor Substituto**, em 01/12/2022, às 17:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROBSON CREPALDI, Ouvidor**, em 01/12/2022, às 17:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.antt.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.antt.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **14367965** e o código CRC **C8B8D7BD**.