



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DIRETORIA DE LICITAÇÕES E PROCESSOS

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CALL CENTER VOLTADO PARA O ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

1- OBJETIVO:

1.1. O presente Termo de Referência destina-se a contratação de empresa especializada para prestação de serviços visando regularizar os Serviços de Call Center voltado para o Atendimento de Emergência, disponibilizado para a população através do canal de acionamento da Polícia Militar pelo telefone tridígito 190.

1.2. O objeto do presente certame se enquadra na classificação de objeto comum, de acordo com o parágrafo único do artigo 1º da lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002.

“Parágrafo único do Art. 1º- Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”. (lei nº 10.520/2002)

2 - JUSTIFICATIVA:

Preliminarmente impende destacar, a Estudo Técnico Preliminar, elaborado pelo Superintendente da SUPGI/SSCC CEL PM Jomar Fernando da Silva e o Coordenador de Gestão Integrada MAJ CARLOS HENRIQUE MAQUINEZ AVILHEIRA, de onde foram extraídas as informações utilizadas como referencial para formalização do presente Termo de Referência, tais como, especificação do objeto, _____

justificativa fática, entre outras informações de caráter específico, os quais, foram inseridos nesse Termo de Referência.

Dessa forma, cabe informar que o canal de Atendimento de Emergência 190 é um serviço de utilidade pública para a população do Estado do Rio de Janeiro que, por suas características e criticidade, é imperativo que funcione 24 horas por dia, 7 dias por semana. Ou seja, não pode sofrer qualquer tipo de descontinuidade na execução do atendimento de emergência e deve estar permanentemente disponível ao cidadão fluminense, que se encontre em estado de vulnerabilidade e necessitando de socorro.

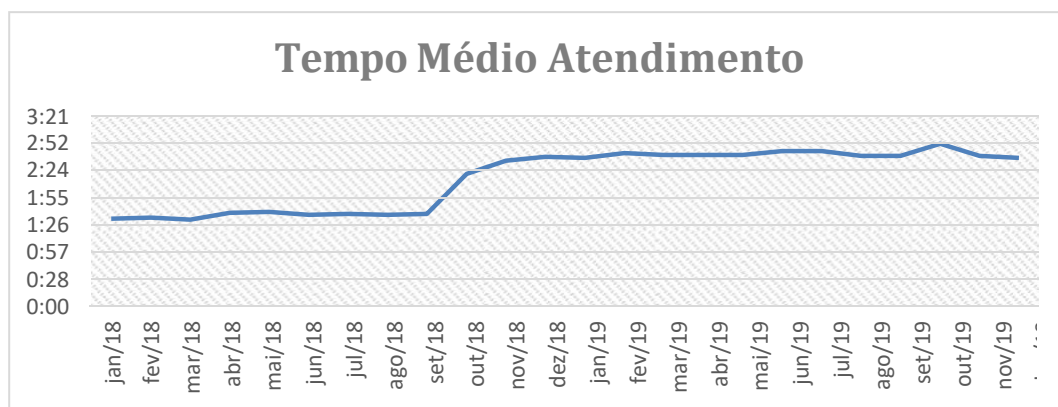
A totalidade de ligações geradas para o serviço de atendimento de Emergência 190 indica o quanto de estratégica e necessária é a obrigação de colocar um efetivo atuante, com habilidade específica para receber a ligação de um cidadão fluminense normalmente num momento de angústia e desespero. A reciclagem, bem como a elaboração de protocolos de atendimento, permitirá aos atendentes terem a tranquilidade necessária para coletar informações e orientar corretamente aqueles que clamam pela intervenção do Estado.

Quanto ao total de ligações temos as seguintes informações registradas até o presente momento:

Ligações Telefônicas	2015	2016	2017	2018	2019
Recebidas	873.070	578.754	391.312	266.244	141.592
Atendidas	830.493	566.042	388.019	264.433	141.352

Fonte: SSSC/SEPM Sistema de Atendimento e Despacho I-CAD Dispatcher. Abril 2020

A redução de ligações recebidas pelos atendentes a partir de 2016 está diretamente envolvida com a utilização de mecanismos de bloqueio de recebimento de chamadas(URA). Normalmente os telefones celulares tem teclas de atalho que redirecionam as chamadas para os órgãos de emergência. As mais conhecidas são as teclas “1” e “9”, que as vezes são acionadas involuntariamente. A partir de 2016, o cidadão fluminense para ser atendido pelo sistema de atendimento de emergência, após ligar para o “190”, precisa confirmar a ligação clicando em qualquer botão do celular quando então terá seu atendimento completado. O modelo foi se aperfeiçoando ao longo dos anos que permitiu que a redução de ligações efetivamente recebidas pelos atendentes se restringisse apenas àquelas necessárias as emergências. Esta ação de controle fez com que a Tempo Médio de Atendimento - TMA aumentasse, pois, as ligações improdutivas, tais como: chamadas mudas, curtas, trotes (xingamentos, brincadeiras, ligações de alienados mentais, etc), que demoravam de 10 a 30 segundos para serem atendidas, deixaram de entrar no cálculo do TMA.



Após esta ação de melhoria no atendimento, houve uma evolução de 38% para 67% no Percentual de Ligações Produtivas. Ou seja, a redução de chamadas improdutivas fez com que o atendimento 190 dispensasse maior atenção para ocorrências relevantes.



Hoje, a prestação desse serviço está à cargo da Secretaria de Estado de Polícia Militar bem como dos demais a ele agregados, encontram-se atualmente sob a gestão da Empresa de Telefonia OI, que é a empresa “Prime”, com quem um dos Ordenadores de Despesas da SESEG, ao não ter o contrato emergencial aprovado pela ASSEJUR/SESEG, optou pela não interrupção da prestação de serviço. As demais empresas foram subcontratadas, já que algumas atividades necessárias ao atendimento de emergência, não fazem parte da atividade fim da citada empresa de telefonia. O serviço está sendo prestado sem cobertura contratual desde 2015. Neste interim, o Estado do Rio de Janeiro sofreu uma intervenção federal na área da Segurança Pública em 2018, que, mesmo recebendo um aporte financeiro do Governo Federal para melhorar os índices criminais e a prestação do serviço público das forças de segurança do Estado, não conseguiu regularizar a contratação para a prestação do serviço de atendimento de emergência.

O instrumento adotado como referência para fiscalização da execução do serviço até hoje é a proposta comercial apresentado pela Empresa OI no Processo E-09/487/46/2015, fls 121 a 194. Nesta proposta, foram disponibilizadas várias planilhas informando como o serviço estava sendo custeado.

Outrossim, a prestação do serviço de Atendimento de Emergência em alguns Estados é feita por policiais militares instruídos na difícil tarefa de lidar com o público em momento de crise. Por não ser caracterizado como serviço atrelado a atividade fim da Polícia Militar este serviço é terceirizado nos Estados onde a PM possui um grande efetivo, como é o caso da SEPM. Apesar de um efetivo próximo a 63 mil PPMM, no atual momento, face a crise financeira desde 2015 e a adesão do Estado ao regime de recuperação fiscal, a SEPM possui em seus quadros pouco mais do que 44 mil

integrantes. Mesmo assim, mostraremos o custo de empregar policiais militares nas carreiras afetas a Call Center, sendo que algumas destas possuem restrições trabalhistas de carga horária face ao uso constante do headphome. O custo inicial seria:

FUNÇÃO	Posto/Grad	QTD	Carga Horária	Valor Unitário	Custo total
Operador Pleno	Cb/Sd	95	36	R\$ 4.345,47	R\$ 412.819,65
Operador Bilingue	Cb/Sd	8	36	R\$ 4.345,47	R\$ 34.763,76
Supervisão	Subten	8	36	R\$ 9.278,00	R\$ 74.224,00
Coordenação	2º Ten	2	44	R\$ 7.773,25	R\$ 15.546,50
Gerente Operacional	Cap	1	44	R\$ 10.477,68	R\$ 10.477,68
Instrutor de Treinamento	2º Ten	1	40	R\$ 7.773,25	R\$ 7.773,25
Monitor de Qualidade	2º Ten	1	40	R\$ 7.773,25	R\$ 7.773,25
Analista de Qualidade	Subten	3	40	R\$ 9.278,00	R\$ 27.834,00
Profissional de Recursos Humanos	2º Ten	1	40	R\$ 7.773,25	R\$ 7.773,25
Total		156			R\$ 598.985,34

Salários :<http://contodefardas.blogspot.com/2018/02/tabela-salarial-pmerj-vigencia-jan-dez.html> (carece de dados oficiais da PMERJ)

No entanto, a movimentação de 156 policiais militares que atualmente hoje compõem o efetivo das Unidades da Polícia Militar do policiamento ostensivo para a parte administrativa de atendimento de emergência é um risco muito grande, pois com o “vazio” de 20 mil policiais militares e ainda com os afastamentos de saúde que normalmente ocorrem para quem trabalha na segurança pública do Estado do Rio de Janeiro, o efetivo em questão é aquele que o 38º BPM dispõe pronto para realizar o patrulhamento ostensivo nos municípios de Paraíba do Sul, Três Rios, Areal, Sapucaia e Comendador Levy Gasparian.

Desta forma, o emprego de policiais militares para efetuar o Atendimento de Emergência nos moldes de uma Empresa de Call Center, apesar de ser menos custoso, não é mais vantajoso para a sociedade fluminense pois, significa sacrificar o policiamento ostensivo em alguma parte do Estado para manter a qualidade do serviço atualmente prestado pela Empresa especializada.

Ademais, os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 41.203, de 3 de março de 2008, constituindo-se em serviços continuados, que consideram as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da SEPM, não inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo serviço policial-militar.

Ainda os serviços afetos ao Atendimento de Emergência 190 por empresa prestadora de serviço de Teleatendimento/Call Center, quanto a sua natureza, são classificados como comuns, nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, uma vez que podem ser definidos claramente e existem empresas que atuam adequadamente no mercado.

Diante das atribuições legais e regimentais da Polícia Militar face ao Atendimento de Emergência está enquadrado como serviço essencial e contínuo, relevante para o Estado e para a satisfação do cidadão fluminense, consumidor dos serviços públicos prestados pelos órgãos de segurança envolvidos com a defesa social. Portanto, é de extrema urgência a celebração de um contrato de prestação de serviço para todas as atividades ligadas ao serviço de atendimento de emergência - 190, para Estado do Rio de Janeiro.

3- HISTÓRICO

Diferença do atendimento de chamadas de emergência da região metropolitana para as unidades do interior do estado:

A prestação do serviço de atendimento de emergência no Interior do Estado obedece determinados critérios em função da diferença entre área urbanizada e área rural existente.

A Lei Complementar nº 184 de 27 de dezembro de 2018, que estabelece a Região Metropolitana no Estado do Rio de Janeiro, estabelece o número oficial de 22(vinte e dois) municípios integrantes, sendo eles o Rio de Janeiro, Belford Roxo, Cachoeiras de Macacu, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Itaguaí, Japeri, Magé, Maricá, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Paracambi, Petrópolis, Queimados, Rio Bonito, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica e Tanguá. Tratam, portanto,

de 22 Municípios relativamente urbanizados contra 69 municípios predominantemente rurais.

Unidade / Município	ÁREA URBANIZADA km ²	População Área Urbaniza	ÁREA RURAL km ²	População Área Rural	DENSIDADE DEMOGRÁFICA URBANA	DENSIDADE DEMOGRÁFICA RURAL
8º BPM	51,5	495.059	6584,24	80.163	9.612,80	12,17
Campos dos Goytacazes	39,53	418.565	3987,17	44.980	10.588,54	11,28
São Fidélis	4,64	29.689	1026,92	7.864	6.398,49	7,66
São Francisco de Itabapoana	3,64	21.090	1118,8	20.267	5.793,96	18,11
São João da Barra	3,69	25.715	451,35	7.052	6.968,83	15,62
10º BPM	31,63	271.623	4211,84	46.626	8.587,51	11,07
Barra do Pirai	2,22	92.040	576,75	2.815	41.459,46	4,88
Engenheiro Paulo de Frontin	2,16	9.525	148,03	3.714	4.409,72	25,09
Mendes	3,35	17.706	93,94	234	5.285,37	2,49
Miguel Pereira	3,76	21.508	285,42	3.139	5.720,21	11,00
Paty do Alferes	3,29	18.607	315,51	7.774	5.655,62	24,64
Pirai	3,48	20.831	501,9	5.478	5.985,92	10,91
Rio das Flores	1,67	5.948	476,64	2.597	3.561,68	5,45
Valença	8,64	62.266	1296,17	9.628	7.206,71	7,43
Vassouras	3,06	23.192	517,48	11.247	7.579,08	21,73
11º BPM	23,92	225.586	3202,43	48.540	9.430,85	15,16
Bom Jardim	2,53	15.281	382,11	10.117	6.039,92	26,48
Cantagalo	2,86	14.027	746,42	5.799	4.904,55	7,77
Cordeiro	2,97	19.835	113,38	568	6.678,45	5,01
Duas Barras	1,77	7.739	373,36	3.194	4.372,32	8,55
Macuco	0,37	4.593	77,35	676	12.413,51	8,74
Nova Friburgo	13,05	159.335	920,37	22.681	12.209,58	24,64
Trajano de Moraes	0,37	4.776	589,44	5.505	12.908,11	9,34
25º BPM	51,62	477.885	1965,69	60.765	9.257,75	30,91
Araruama	10,78	106.519	627,24	5.509	9.881,17	8,78
Armação dos Búzios	3,5	27.538	66,78	0	7.868,00	0,00
Arraial do Cabo	4,28	27.770	156	0	6.488,32	0,00
Cabo Frio	14,22	140.466	396,2	45.756	9.878,06	115,49
Iguaba Grande	3,06	22.858	48,89	0	7.469,93	0,00
São Pedro da Aldeia	8	82.286	324,79	5.727	10.285,75	17,63
Saquarema	7,78	70.448	345,79	3.773	9.055,01	10,91
28º BPM	49,63	468.298	1593,84	7.684	9.435,78	4,82
Barra Mansa	16,47	176.251	530,73	1.610	10.701,34	3,03
Pinheiral	3,42	20.414	73,11	2.310	5.969,01	31,60
Rio Claro	2,57	13.754	834,69	3.647	5.351,75	4,37
Volta Redonda	27,17	257.879	155,31	117	9.491,31	0,75

Tabela nº 1 – Densidade Demográfica das Áreas urbanizadas e Rurais dos Municípios não integrantes da Região Metropolitana por OPM do Interior(8º, 10º, 11º, 25º e 28º BPM).

Unidade / Município	ÁREA URBANIZADA km ²	População Área Urbaniza	ÁREA RURAL km ²	População Área Ru	DENSIDADE DEMOGRÁFICA URBANA	DENSIDADE DEMOGRÁFICA RURAL
29º BPM	27,7	177.794	3873,99	36.878	6.418,56	9,52
Bom Jesus do Itabapoana	4,76	29.912	594,07	5.472	6.284,03	9,21
Cardoso Moreira	2,06	8.764	522,57	3.776	4.254,37	7,23
Italva	2,17	10.228	291,65	3.799	4.713,36	13,03
Itaperuna	11,04	88.408	1094,3	7.468	8.007,97	6,82
Laje do Muriaé	1,71	5.636	248,26	1.855	3.295,91	7,47
Natividade	2,59	12.041	384,15	3.036	4.649,03	7,90
Porciúncula	2,63	13.902	288,42	3.869	5.285,93	13,41
São José de Ubá	0,37	3.098	249,91	3.905	8.372,97	15,63
Varre-Sai	0,37	5.805	200,66	3.698	15.689,19	18,43
30º BPM	16,4	173.410	1694,77	43.006	10.573,78	25,38
Carmo	2,49	13.474	322,25	3.965	5.411,24	12,30
São José do Vale do Rio Preto	2,2	9.005	218,11	11.247	4.093,18	51,57
Sumidouro	0,37	5.458	395,15	9.462	14.751,35	23,95
Teresópolis	11,34	145.473	759,26	18.332	12.828,31	24,14
32º BPM	28,24	373.295	3246,69	29.375	13.218,66	9,05
Carapebus	1,89	10.542	306,24	2.806	5.577,78	9,16
Casimiro de Abreu	3,51	28.533	457,26	6.840	8.129,06	14,96
Conceição de Macabu	3,26	18.332	344,01	2.868	5.623,31	8,34
Macaé	12,87	202.873	1203,98	3.875	15.763,25	3,22
Quissamã	0,99	13.016	711,88	7.228	13.147,47	10,15
Rio das Ostras	5,72	99.999	223,32	5.758	17.482,34	25,78
33º BPM	26,63	222.786	2080,25	20.370	8.365,98	9,79
Angra dos Reis	19,98	163.080	805,1	6.190	8.162,16	7,69
Mangaratiba	3,73	31.989	352,68	4.322	8.576,14	12,25
Paraty	2,92	27.717	922,47	9.858	9.492,12	10,69
35º BPM	44,33	300.322	1925,55	25.445	6.774,69	13,21
Silva Jardim	1,17	16.126	936,38	5.234	13.782,91	5,59
36º BPM	13,42	103.852	3194,8	30.719	7.738,60	9,62
Aperibé	1,08	8.880	93,56	1.335	8.222,22	14,27
Cambuci	2,33	11.301	559,37	3.528	4.850,21	6,31
Itaocara	3,18	17.329	428,16	5.573	5.449,37	13,02
Miracema	4,3	24.701	300,22	2.128	5.744,42	7,09
Santa Maria Madalena	0,63	5.932	814,13	4.389	9.415,87	5,39
Santo Antônio de Pádua	1,53	31.086	601,83	9.483	20.317,65	15,76
São Sebastião do Alto	0,37	4.623	397,53	4.283	12.494,59	10,77
37º BPM	20,51	168.771	1656,29	9.287	8.228,72	5,61
Itatiaia	2,59	27.848	242,56	1.004	10.752,12	4,14
Porto Real	2,54	16.481	48,24	93	6.488,58	1,93
Quatis	2,26	12.067	283,83	764	5.339,38	2,69
Resende	13,12	112.375	1081,66	7.426	8.565,17	6,87
38º BPM	20,16	142.424	1646,12	13.275	7.064,68	8,06
Areal	2,19	9.920	108,73	1.501	4.529,68	13,80
Comendador Levy Gasparian	1,95	7.865	104,94	318	4.033,33	3,03
Paraíba do Sul	3,51	36.159	577,02	4.929	10.301,71	8,54
Sapucaia	2,65	13.247	538,53	4.257	4.998,87	7,90
Três Rios	9,86	75.233	316,9	2.270	7.630,12	7,16
Total Geral	427,02	3.882.461	37.650,97	466.821		

Tabela nº 2 – Densidade Demográfica das Áreas urbanizadas e Rurais dos Municípios não integrantes da Região Metropolitana por OPM do Interior(29º, 30º, 32º, 33º, 35º, 36º, 37º e 38º BPM).

A Região Metropolitana representa 12% da área total do Estado do Rio de Janeiro(43.782,25 km²) e tem população de 12.763.459 habitantes.

No entanto, os outros 88% da área do Estado (38.511,14 km²), com apenas 427,02 km² de área urbanizada, possui 526.587 pessoas vivendo nas áreas rurais(37.231,28 km²) dos 69 municípios do Interior.

Existem municípios no Interior do Estado que a área urbanizada não ultrapassa 1(um) km², o que faz a população daquela localidade viver em condições precárias, por coincidência são os locais que apresentam IDHM menor que 7,0(sete). Os Municípios que apresentam uma alta densidade demográfica na área urbanizada apresentam os seguintes índices de Desenvolvimento Humano Municipal: 1) São Sebastião do Alto(0,646); 2) Santa Maria Madalena(0,668); 3) Quissamã(0,704); 4) Sumidouro(0,611); 5) São José de Ubá(0,652); 6) Varre-Sai(0,659); 7) Macuco(0,703); e, 8) Trajano de Moraes(0,667).

Infelizmente, mesmo as áreas urbanizadas no Interior do Estado não possuem IDHM razoável para as condições de vida vivenciadas na região metropolitana.

Para atender esse efetivo que ocupa irregularmente a área rural do Estado, a Polícia Militar estruturou-se da seguinte maneira:

Para cada Batalhão de Polícia do Interior do Estado foram criados:

- 1) Setores de Rádio Patrulha(Str RP) para atender a demanda da área urbanizada de cada Município que pertença a área de policiamento do batalhão;
- 2) Destacamentos de Polícia Ostensiva(DPO) para atender a demanda das zonas urbanas mais afastadas do Centro dos Municípios e as zonas rurais destes; e,
- 3) Postos de Policiamento Comunitários(PPC), implantados em áreas onde as construções e as vias públicas inviabilizam policiamento ostensivo com viaturas, sendo este realizado a pé. Normalmente, implantado em áreas carentes dos municípios da área de policiamento das Unidades.

Em uma coleta de dados junto as Unidades observamos a seguinte distribuição dos recursos afetos ao policiamento ostensivo no Interior do Estado do Rio de Janeiro

:

OPM	MUNICÍPIO SEDE	SETORES	DPO	PPC	SUPERVISÃO	TOTAL
8º BPM	CAMPOS	15	26	2	2	45
10º BPM	BARRA DO PIRAI	12	21		2	35
11º BPM	NOVA FRIBURGO	5	18		2	25
25º BPM	CABO FRIO	28	19		2	49
26º BPM	PETROPOLIS	7	8		2	17
28º BPM	VOLTA REDONDA	9	10	9	2	30
29º BPM	ITAPERUNA	14	14	1	2	31
30º BPM	TERESÓPOLIS	6	11		2	19
32º BPM	MACAÉ	28	17	2	3	50
33º BPM	ANGRA DOS REIS	21	12		2	35
36º BPM	S. ANTÔNIO DE PÁDUA	15	7	1	2	25
37º BPM	REZENDE	19	3	4	2	28
38º BPM	TRÊS RIOS	7	8		2	17
	TOTAL:	186	174	19	27	406

Tabela nº 3 – Demonstrativo de viaturas policiais disponíveis para o Atendimento de Emergência 190 no Interior do Estado.

A falta de arruamento que identifique corretamente o logradouro, a falta de iluminação pública, a falta de telefones fixos na área rural, a falta de esgotamento sanitário, a falta ou a péssima conexão de internet disponível e a baixa escolaridade da maioria da população faz com que o único serviço público que tenha contato com essa parte da população, mesmo que só comparecendo, nos casos de crimes relativos a vida, a essas áreas mais afastadas, seja a Polícia.

Com base nestes fatores, foi necessário desenvolver uma política de atendimento as emergências de forma descentralizada, uma vez que, fora da área urbanizada desses 69 municípios, faz-se necessário que os Atendentes dos serviços de Emergência sejam moradores da localidade, para indicarem corretamente o local da ocorrência.

Por isso, esta Corporação formulou a concepção de que os atendimentos das ligações para o Tel: 190, nos locais cada vez mais afastados dos centros urbanos, fossem direcionados para os Destacamentos de Polícia Ostensiva mais próximos ao

invés de ser instalados nas Salas de Operações dos Batalhões da área, que no Interior normalmente fica em outro município.

Tal estratégia também foi seguida pelo Corpo de Bombeiros do Estado, o que indica que qualquer iniciativa de centralização deste tipo de Atendimento deva ser estudada exaustivamente antes ser definida como política pública.

Há de se registrar que não há registros que mensurem a quantidade de ligações originadas para sede das Unidades ou para os DPO que pudessem delimitar uma contratação imediata para substituir o emprego de policiais militares deste serviço, liberando-os para executar serviços mais operacionais do que atender telefones.

Portanto, foi coletado junto a Coordenadoria de Assuntos Especiais, que coordena o preenchimento dos Boletins de Ocorrência da Polícia Militar em todo o Estado.

Unidade	ÁREA TOTAL km²	MÉDIA ANUAL DE OCORRENCIAS	VIATURAS DISPONÍVEIS 190
8º BPM	6.635,74	8.273	45
10º BPM	4.243,47	12.811	35
11º BPM	3.226,35	7.841	25
25º BPM	2.017,31	2.233	49
26º BPM	795,79	2.630	17
28º BPM	1.643,47	9.039	30
29º BPM	3.901,69	7.403	31
30º BPM	1.711,17	2.439	19
32º BPM	3.274,93	3.557	50
33º BPM	2.106,88	3.317	35
36º BPM	3.208,22	5.668	25
37º BPM	1.676,80	3.712	28
38º BPM	1.666,28	7.073	17

Tabela 4 – Média Anual de Ocorrências Policiais e o total de viaturas disponíveis para atender o 190 nos 69 municípios do Interior do Estado.

Fonte: SEPM/CAES – BOPM registrados em 2018, 2019 e 2020. Julho 2020

Conforme perceberemos, essa média anual de ocorrências não significa dizer que todas as ocorrências foram iniciadas através do acionamento telefônico do 190. Muitas destas ocorrem durante o policiamento ostensivo das viaturas que, em determinados momentos, cumprem a tarefa de evitar crimes em locais estratégicos da

cidade, através de pontos de baseamentos, após apurado a existência da mancha criminal.

Portanto, percebe-se a má qualidade da base de dados de arruamento pela dificuldade de estabelecimento de internet de boa conectividade em locais no interior do Estado, principalmente em municípios pobres do Norte e Noroeste Fluminense. Somado a tudo isso, ainda encontramos com a nossa rede rádio em condições críticas nessas localidades que inviabilizam o acionamento e monitoramento correto dos recursos materiais e humanos disponíveis nas Unidades em questão, e também pela falta de priorização de expandir o atendimento 190 no Interior do Estado ao nível de atendimento que se dispõe hoje na Região Metropolitana. O planejamento para expansão do atendimento no interior será feito em outro processo licitatório, após uma análise mínima da quantidade de ligações para embasar uma nova contratação. Esta objetiva solucionar a falta de contratação de serviço para a região metropolitana.

INCIDÊNCIA CRIMINAL POR FAIXA DE HORÁRIOS

A Administração da PMERJ divide os turnos para registro de ocorrências da mesma forma que os períodos de trabalho no Call Center: Das 00 00h até as 05 59h é o Turno da MADRUGADA. Das 06 00h até as 11 59h é o Turno da MANHÃ. Das 12 00 até às 17 59h é o Turno da TARDE e das 18 00h até às 23 59h é o Turno da NOITE.

Coincidentemente, registramos que no período da manhã e da tarde os tipos de ocorrência mais registrados variam de acordo com o dia da semana e normalmente orbitam entre os descritos na tabela abaixo. Comparada com o período noturno(noite e madrugada) percebe-se que a questão principal é a quantidade destes registros em diversas localidades ao mesmo tempo.

TIPO DE OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO	GERADAS	%	% ACUM.
VIOLÊNCIA PESSOA	AMEAÇA	23.158	16%	16%
VIOLÊNCIA PESSOA	ACIDENTE DE TRANSITO COM VITIMA	20.112	14%	30%
REGISTRO	INFORMES	17.518	12%	42%
PATRIMONIAL	VEICULOS ABANDONADO	17.492	12%	54%

SOCIAL	TRAFICO ILÍCITO DE DROGAS	12.799	9%	63%
VIOLÊNCIA PESSOA	ROUBO DE CARGA	8.799	6%	69%
SOCIAL	DISTÚRBIOS	6.356	4%	74%
PATRIMONIAL	FURTO DE VEÍCULO	5.997	4%	78%

Tabela nº 5 – Média de Registros dos atendimentos registrados no Serviço de Emergência do 190 no ano de 2018, 2019 e 2020, nas faixas de horários manhã e tarde.

tipo de ocorrência	descrição	geradas	%	% acum.
social	perturbação do trabalho ou do sossego alheios	176.149	24,23	24,23
violência pessoa	crimes contra a mulher	124.854	17,17	41,40
patrimonial	averiguação de disparo de alarme	53.692	7,38	48,78
social	averiguação de pessoa/veiculo em atitude suspeita	51.065	7,02	55,80
violência pessoa	roubo de veiculo	44.404	6,11	61,91
violência pessoa	lesao corporal	33.731	4,64	66,55
violência pessoa	roubo a transeunte	27.687	3,81	70,36
violência pessoa	violencia domestica	25.434	3,50	73,86
diversos	outros	23.399	3,22	77,07

Tabela nº 6 – Média de Registros dos atendimentos registrados no Serviço de Emergência do 190 – Região Metropolitana no ano de 2018, 2019 e 2020, nas faixas de horários noite e madrugada.

Sem sombra de dúvida, o período noturno precisa de atendimento especializado e qualificado para perceber e acionar mais rapidamente os meios disponíveis entregues ao Serviço de Atendimento de Emergência 190. Podendo ser realizado por policiais militares com treinamento em Atendimento de Emergência 190, realizados em cursos e estágios do Centro Integrado de Comando e Controle.

A UTILIZAÇÃO DE ATENDENTES BILÍNGUES NO CAE-190

Vale lembrar que os atendentes bilíngues atendem todos os tipos de chamadas, porém, quando surge uma demanda envolvendo algum estrangeiro, o atendimento é transferido para esse profissional. Tal necessidade se justifica pelo número de estrangeiros que se dirigem ao Estado nos períodos de alta temporada ou de grandes eventos que aqui são realizados anualmente. Vide tabela abaixo:

OCORRÊNCIAS ENVOLVENDO TURISTAS ANO 2017 A 2019 E 2020 INCOMPLETO												
2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
	5	63	78	31	23	22	18	16	22	16	8	13
2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
	22	16	13	5	7	9	10	10	9	14	14	9
2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
	32	10	15	13	8	61	63	19	20	18	17	30
2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
	14	40	44									
	Carnaval											
	Copa América											
	Rock in rio											
	Copa América Fem											

Tal serviço será coberto por policiais militares lotados no Batalhão de Policiamento em Áreas Turísticas com proficiência ou curso nas línguas inglesa e espanhol.

ANÁLISE DO SERVIÇO NA REGIÃO METROPOLITANA

Para fazer uma comparação, primeiro precisamos trazer os principais dados sobre o do Atendimento de Emergência 190 para minuciosa análise.

Máximo de Ligações apuradas para o 190 por Turno e Dia da semana

TURNO	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	MÁXIMO/ TURNO
MADRUGADA	2212	1695	1860	1970	1225	1594	1526	2212
MANHÃ	1268	1060	1027	1685	1062	1047	1177	1685
TARDE	2912	1507	1459	2314	1556	1510	2966	2966
NOITE	2448	2354	2127	2114	1949	2121	3315	3315
REF. MÁXIMA	2912	2354	2127	2314	1949	2121	3315	

Tempo Médio de Atendimento(TMA) para o 190 por Turno e Dia da semana

TURNO	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	MÁXIMO/ TURNO
MADRUGADA	0:03:09	0:03:09	0:03:52	0:03:24	0:03:44	0:03:43	0:03:27	0:03:52
MANHÃ	0:02:55	0:03:02	0:02:52	0:02:53	0:02:58	0:02:53	0:02:55	0:03:02
TARDE	0:03:14	0:03:06	0:02:56	0:02:56	0:03:28	0:03:27	0:03:18	0:03:28

NOITE	0:03:15	0:03:10	0:03:18	0:03:20	0:03:48	0:03:23	0:03:21	0:03:48
REF. MÁXIMA	0:03:15	0:03:10	0:03:52	0:03:24	0:03:48	0:03:43	0:03:27	

Parâmetros: volumetria máxima e TMA máximo por mês

Para fins de definição de parâmetros aceitáveis, será considerada a maior volumetria de chamados e o maior TMA de 2019, distribuídos por turnos, conforme a tabela abaixo:

	MADRUGADA		MANHA		TARDE		NOITE	
	LIG. RECEBIDAS	TMA	LIG. RECEBIDAS	TMA	LIG. RECEBIDAS	TMA	LIG. RECEBIDAS	TMA
JANEIRO	1860	00:03:10	1027	00:02:58	1574	00:02:38	2448	00:02:42
FEVEREIRO	1608	00:03:17	1124	00:02:52	2966	00:02:46	3315	00:03:03
MARÇO	1618	00:03:52	1026	00:02:53	1551	00:02:38	2097	00:02:57
ABRIL	1702	00:03:11	1047	00:02:53	1473	00:02:37	2266	00:03:15
MAIO	1594	00:03:10	930	00:03:02	1403	00:02:46	2121	00:03:03
JUNHO	1824	00:03:22	963	00:02:52	1306	00:02:51	1963	00:03:14
JULHO	2212	00:03:09	1016	00:02:52	1432	00:02:48	1992	00:03:18
AGOSTO	1838	00:03:12	1083	00:02:50	1535	00:02:49	2416	00:03:05
SETEMBRO	1740	00:03:08	1047	00:02:55	1556	00:03:05	2155	00:02:58
OUTUBRO	1568	00:03:44	1177	00:02:57	1569	00:03:28	2195	00:03:48
NOVEMBRO	1695	00:03:19	1685	00:02:45	2912	00:03:06	3104	00:03:20
DEZEMBRO	1970	00:03:16	1100	00:02:44	1508	00:02:50	3062	00:02:56

Os seguintes parâmetros máximos de 2019:

indicadores	madrugada	manhã	tarde	noite
lig. recebidas ((lr)	2212	1177	2966	3315
tma máximo (tmamax)	0:03:52	0:03:02	0:03:28	0:03:48

A prestação de serviço atual prevê 196 operadores, o que dá, em média, 150 postos de atendimento (PAs), divididos da seguinte maneira: 36 na madrugada, 36 no turno da manhã, 39 no turno da tarde e 39 no turno da noite.

indicadores	madrugada	manhã	tarde	noite
lig. recebidas (lr) - mensal	2212	1685	2966	4009
tma máximo	0:03:52	0:03:02	0:03:28	0:03:48
nº de pas médio atual	36	36	39	39

Dividindo-se o tempo de trabalho (TT) de cada PA (4 horas e 40 minutos) pelo TMA máximo (TMAMX) de cada turno no período de 2019 (média do tempo máximo de ocupação gasto com diálogos no ano de 2019), obtém-se o número de chamados que cada PA (NCPA) seria capaz de atender por turno, dentro dos parâmetros diários máximos por turno, como mostra a tabela abaixo ($PPA = TT : TMAX$):

indicadores	madrugada	manhã	tarde	noite
lig. recebidas (lr) - mensal	2212	1685	2966	2721
tma máximo	0:03:52	0:03:02	0:03:28	0:03:48
nº de pas médio atual	36	36	39	39
produtividade diária/ pa (ppa)	83	105	93	84

Parâmetros para a nova contratação: volumetria máxima e TMA máximo por dia de semana

Quando se separam as maiores volumetrias no ano de 2019 por turnos e dia de semana, obtém-se os seguintes números:

turno	dom	seg	ter	qua	qui	sex	sab	máximo
madrugada	2212	1695	1860	1970	1225	1594	1526	2212
manhã	1268	1060	1027	1685	1062	1047	1177	1685
tarde	2912	1507	1459	2314	1556	1510	2966	2966
noite	2448	2354	2127	2114	1949	2121	3315	3315
máximo	2912	2354	2127	2314	1949	2121	3315	

Já, quando se separam os maiores TMAs por dias de semana, verifica-se o seguinte:

TURNO	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	MÁXIMO
MADRUGADA	0:03:09	0:03:09	0:03:52	0:03:24	0:03:44	0:03:43	0:03:27	0:03:52
MANHÃ	0:02:55	0:03:02	0:02:52	0:02:53	0:02:58	0:02:53	0:02:55	0:03:02
TARDE	0:03:14	0:03:06	0:02:56	0:02:56	0:03:28	0:03:27	0:03:18	0:03:28
NOITE	0:03:15	0:03:10	0:03:18	0:03:20	0:03:48	0:03:23	0:03:21	0:03:48
MÁXIMO	0:03:15	0:03:10	0:03:52	0:03:24	0:03:48	0:03:43	0:03:27	

- **Turno da madrugada**

INDICADORES	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB
LIG. RECEBIDAS (LR)	2212	1695	1860	1970	1225	1594	1526
TMA MÁXIMO	0:03:09	0:03:09	0:03:52	0:03:24	0:03:44	0:03:43	0:03:27
Nº DE PAs MÉDIO ATUAL	36	36	36	36	36	36	36
PRODUTIVIDADE DIÁRIA/ PA (PPA)	102	102	83	94	86	86	93
MÍNIMO PA NECESSÁRIOS	22	17	22	21	14	19	16

- **Turno da manhã**

INDICADORES	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB
-------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

LIG. RECEBIDAS	1268	1060	1027	1685	1062	1047	1177
TMA	0:02:55	0:03:02	0:02:52	0:02:53	0:02:58	0:02:53	0:02:55
Nº DE PA MÉDIO ATUAL	36	36	36	36	36	36	36
PRODUTIVIDADE MÉDIA POR PA	110	105	112	111	108	111	110
MÍNIMO PA NECESSÁRIOS	12	10	9	15	10	9	11

- **Turno da tarde**

INDICADORES	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB
LIG. RECEBIDAS	2912	1507	1459	2314	1556	1510	2966
TMA	0:03:14	0:03:06	0:02:56	0:02:56	0:03:28	0:03:27	0:03:18
Nº DE PA MÉDIO ATUAL	39	39	39	39	39	39	39
PRODUTIVIDADE MÉDIA POR PA	99	103	109	109	93	93	97
MÍNIMO PA NECESSÁRIOS	29	15	13	21	17	16	31

- **Turno da noite**

INDICADORES	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB
LIG. RECEBIDAS	2448	2354	2127	2114	1949	2121	3315
TMA	0:03:15	0:03:10	0:03:18	0:03:20	0:03:48	0:03:23	0:03:21
Nº DE PA MÉDIO ATUAL	39	39	39	39	39	39	39
PRODUTIVIDADE MÉDIA POR PA	98	101	97	96	84	95	95
MÍNIMO PA NECESSÁRIOS	25	23	22	22	23	22	35

Logo, considerando as volumetrias máximas por turnos dos dias de semana, obtém-se os seguintes números de PAs para a nova contratação: 88 aos domingos; 65 as segundas-feiras; 66 as terças-feiras; 79 nas quartas-feiras; 64 nas quintas-feiras; 66 nas sextas-feiras; 93 aos sábados.

TURNO	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB
MADRUGADA	22	17	22	21	14	19	16
MANHÃ	12	10	9	15	10	9	11

TARDE	29	15	13	21	17	16	31
NOITE	25	23	22	22	23	22	35
TOTAL	88	65	66	79	64	66	93

A SEPM deverá cobrir até **93(NOVENTA E TRÊS) POSTOS DE SERVIÇO**, de acordo com a tabela demonstrada na volumetria máxima por turno: Madrugada: 22; Manhã: 15; Tarde: 31; e, Noite: 35.

4 - OBJETO:

3.1. Especificação sumária;

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QUANTIDADE
1	Serviço de central de atendimento/call center, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado a atividade de operador de atendimento receptivo / telemarketing Código do Item: 0310.001.0008 (ID - 165986)	MÊS	12
2	Serviço de atendimento ao público, tipo serviço: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado a atividade de atendimento multimeios, origem: pessoa jurídica, forma fornecimento: serviço Código do item: 0310.002.0001 (ID - 165892)	MÊS	12
3	Serviços terceirizados, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado a atividade de supervisor de atendimento Código do item: 0538.004.0115 (ID - 165893)	MÊS	12
4	Serviços terceirizados, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado a atividade de monitor Código do item: 0538.004.0116 (ID - 165894)	MÊS	12
5	Serviços terceirizados, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado à atividade de gestor de qualidade Código do item: 0538.004.0117 (ID - 165895)	MÊS	12

6	Serviços terceirizados, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado à atividade de planejamento e controle da operação Código do item: 0538.004.0118 (ID - 165896)	MÊS	12
7	Serviços terceirizados, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado à atividade de suporte de operação Código do item: 0538.004.0119 (ID - 165897)	MÊS	12
8	Serviços terceirizados, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado à atividade de gestor de informação Código do item: 0538.004.0120 (ID - 165898)	MÊS	12
9	Serviços de suporte técnico com treinamento de pessoal, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado a atividade de instrutor de treinamento para capacitação periódica dos operadores e demais funcionários com funções relacionadas ao serviço de call center Código do item: 0157.001.0019 (ID - 165904)	MÊS	12
10	Serviços terceirizados, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado à atividade de gestor de RH Código do item: 0538.004.0121 (ID - 165899)	MÊS	12
11	Serviços terceirizados, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado à atividade de coordenador de operação Código do item: 0538.004.0122 (ID - 165900)	MÊS	12
12	Serviços terceirizados, descrição: contratação de empresa especializada para prestação de serviço relacionado à atividade de gerente geral de operação, para exercer a gestão das operações relacionadas ao serviço de <i>telemarketing</i> e <i>call center</i> Código do item: 0538.004.0123 (ID - 165901)	MÊS	12

3.2. Descrição do objeto:

Os acionamentos do Sistema de Atendimento de Emergência podem consistir, entre outras demandas, em: registro de ocorrência de emergência, registro de ocorrência assistencial, pedido de informação, denúncia, sugestão, reclamações e elogio, e são tratadas por meio dos serviços de Atendimento Receptivo abaixo detalhados.

Atendimento Telefônico (Receptivo)

Compreende as seguintes atribuições: o atendimento às ligações dirigidas à Central de Atendimento de Emergência 190, a classificação e o registro das solicitações dos cidadãos, o registro de suas reiteraões e reaberturas, fornecimento de informações e esclarecimentos, obedecendo aos procedimentos aprovados pela CONTRATANTE, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados, e o encaminhamento das chamadas para o Sistema de Despacho integrante do CICC ou para equipe da SEPM para tratar de procedimentos ou regras para as quais não exista protocolo de resposta definido pela PMERJ.

A CONTRATADA deverá disponibilizar pelo menos uma posição de atendimento para atendimento a surdo e a mudo.

Nos atendimentos a surdo e a mudo, a CONTRATADA deverá alocar atendentes que respondam as mensagens de texto que serão enviadas através dos telefones celulares cadastrados das pessoas com necessidades especiais. Atualmente, a tecnologia disponibilizada será o SMS(SHORT MESSAGE SERVICE – Serviço de Mensagens Curtas) para os telefones cadastrados.

A critério da CONTRATANTE, ou da CONTRATADA desde que previamente autorizado e aprovado pela CONTRATANTE, às expensas da CONTRATADA, com o objetivo de melhoria do nível de serviço e da qualidade do atendimento, poderão ser montadas células específicas de atendimento com base no assunto, complexidade do atendimento ou especialidade dos atendentes.

Todas as ligações recebidas deverão ser gravadas e armazenadas durante a vigência do contrato, sendo que as ligações dos últimos 24 meses deverão estar disponíveis para consulta online. O arquivo com todas as gravações realizadas deverá ser disponibilizadas à CONTRATANTE mensalmente (até o segundo dia útil do mês) e também ao final do contrato. Para esta finalidade poderá ser utilizado mídia ótica (DVD) ou Disco Rígido externo, conforme especificação da CONTRATANTE.

A qualquer tempo a CONTRATANTE poderá solicitar gravações individualizadas, por exemplo, por consumidor ou por respectivo número de solicitação no sistema de bilhetagem da Central PABX da CONTRATANTE. As gravações solicitadas pela CONTRATANTE, inclusive as que já estejam armazenadas em sistema de Backup, deverão ser disponibilizadas em mídia ótica (DVD) ou Disco Rígido externo, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação, conforme especificação da CONTRATANTE.

Não implicará custo à CONTRATANTE a disponibilização das gravações

pela CONTRATADA.

Todos os atendimentos deverão ser classificados conforme tabela de Códigos de Ocorrências da PMERJ registradas no VADE MECUM e os demais motivos da interação como Reclamação, Elogio, Administrativas e etc.

A critério da CONTRATANTE os motivos de interação poderão ser alterados.

Atendimento aos Canais Multimeios

Entende-se por Canais Multimeios: e-mail, Aplicativos para celulares (Apps), ou qualquer outra forma de comunicação que venha a ser utilizada pela CONTRATANTE para atendimento à sociedade, tais como chat, SMS, APP, videoconferência, etc.

Compreende as atividades de registro, classificação, reclassificação, atribuição de responsável para resposta, encaminhamento das solicitações, reencaminhamento, fornecimento de informações, unificação de cadastro, recuperação e envio de gravação de atendimento ao cidadão, esclarecimentos com base em informações disponíveis no sistema, fechamento de acionamentos com resposta padrão, assim como a resposta às solicitações relativas aos demais canais de comunicação.

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe dedicada com dimensionamento para atendimento das quantidades demandadas no objeto deste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe considerando o TMA (tempo médio de atendimento) dos canais multimeios de 30 segundos.

A CONTRATADA deverá preservar a íntegra dos registros dos canais multimeios, incluindo histórico da conversação para os canais em que isto for aplicável.

A íntegra dos registros dos atendimentos multimeios deverão ser gravadas e armazenadas durante o período de vigência do contrato, sendo que os arquivos dos últimos 24 meses deverão estar disponíveis para consulta on-line. O arquivo com todos os registros realizados deverá ser disponibilizados à CONTRATANTE mensalmente (até o segundo dia útil do mês) e também ao final do contrato. Para esta finalidade poderá ser utilizado mídia ótica (DVD) ou Disco Rígido externo, conforme especificação da CONTRATANTE.

Atendimento Eletrônico – URA

Consiste no fornecimento de teleatendimento eletrônico receptivo de chamadas, por meio do equipamento URA – Unidade de Resposta Audível, a ser disponibilizado pela CONTRATADA, com portas de URA como canais de entrada, utilizando-se de árvore de atendimento definida pela CONTRATANTE.

A solução ofertada deve possibilitar a inserção de mensagens gravadas diretamente pela CONTRATADA, previamente aprovadas pela CONTRATANTE.

A implantação da URA bem como sua manutenção obrigatória será de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

A URA deverá disponibilizar protocolo de atendimento para todas as interações.

A CONTRATADA deverá realizar alterações na árvore da URA sempre que previamente solicitado pela CONTRATANTE.

Ligações atendidas na URA não serão remuneradas, porém deverão ser contabilizadas. Eventual necessidade de melhorias tecnológicas na URA, serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

Atividades Acessórias

Compreendem as atividades inerentes à prestação do serviço, fundamentais ao adequado desempenho do objeto contratado, tais como, supervisão, monitoria/controle da qualidade, planejamento, dimensionamento, gestão de informação, suporte de TI, suporte de infraestrutura, coordenação e gestão do serviço. Tais atividades devem necessariamente estar caracterizadas no desempenho do contrato, ficando a critério da CONTRATADA sua estruturação e tais serviços deverão ser **prestados por mão de obra exclusiva.**

Gerência-Geral da Operação

A Gerência-Geral da operação deverá ser exclusiva e atuar como preposto da CONTRATADA, respondendo pela execução dos serviços, dimensionamento para atendimento da demanda e garantia da qualidade e do nível de serviço estabelecido neste Termo de Referência.

Coordenação da Operação

Compreende as atividades de coordenação da supervisão do atendimento e monitoria, visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva. A coordenação será a interface entre a supervisão e o gerente-geral da operação. Executando as seguintes atividades:

- a. Acompanhamento e análise dos indicadores de performance da operação;
- b. Execução do planejamento da operação;
- c. Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
- d. Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- e. Acompanhamento das ocorrências de atendimento.

Deverá haver uma coordenação para cada grupo de 5 (cinco) supervisores. Supervisão de Atendimento:

Compreende as atividades de apoio ao atendimento, tais como: esclarecimento de dúvidas; acompanhamento de performance dos operadores sob sua supervisão, inclusive por monitoria; aplicação de feedback aos operadores; dentre outras atividades que sejam necessárias à qualificação do atendente.

A CONTRATADA deverá disponibilizar um supervisor para cada grupo de, no máximo, 15 (quinze) atendentes.

Deverão existir supervisores específicos para o atendimento multimeios, ativo e receptivo.

Atendente Receptivo. Realizar as seguintes atividades:

- a) fornecer informações e seguir os protocolos de atendimento de chamadas de emergência;
- b) efetuar a classificação da ocorrência e o registro de ligações, de solicitações, de sugestões, de elogios, de denúncia e de reclamações;
- c) encaminhar as situações que não tenham protocolo definido ao supervisor, de acordo com as orientações do CONTRATANTE;
- d) reabrir e reiterar reclamações;

e) participar das reciclagens dos protocolos de atendimento estabelecidos pela CONTRATADA.

Atendente Multimeios

Realizar as seguintes atividades:

- a) reencaminhar solicitações;
- b) reclassificar Ids conforme relato do cidadão;
- c) realizar unificação de ocorrências recebidas por meios tecnológicos;

Monitoria / Gestão da Qualidade

Compreende as atividades de monitoria e controle da qualidade do atendimento ao cidadão, considerando parâmetros definidos pela CONTRATANTE. A análise da conformidade do registro com relato da ocorrência narrada pelo cidadão, verificação da correta classificação/encaminhamento da solicitação, feedback aos atendentes, e a garantia do padrão de atendimento descrito e pontuado no instrumento de avaliação da CONTRATADA são partes integrantes desta atividade.

A CONTRATADA deve detalhar o processo definido para monitoria da Central de Atendimento de Emergência 190, abrangendo todas as células, todos os assuntos e todos os tipos de meios de contato utilizados pelos cidadãos fluminenses (ex: ligações, chat, email, etc.).

A CONTRATADA deverá possuir um monitor da qualidade para cada grupo de, no máximo, 40 (quarenta) atendentes.

A CONTRATANTE, a qualquer tempo, poderá contratar empresa especializada para auxílio na fiscalização da monitoria da qualidade do atendimento.

Planejamento e Controle da Operação (Dimensionamento). Compreende as atividades de:

a) dimensionamento da quantidade de operadores e posições de atendimento necessárias, bem como garantia dos níveis de serviço estabelecidos no contrato, considerando o atendimento da ABNT_NR 17, bem como escala de férias e eventuais

ausências dos colaboradores;

b) dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATADA;

c) acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

d) otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;

e) acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos grupos de atendimento, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação, disponibilizados pela CONTRATADA;

f) otimização da distribuição de chamadas;

g) realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores.

Suporte de Operação

Compreende as atividades de suporte à informática, telefonia e outras atividades inerentes ao cargo de suporte à operação tais como controle de acesso eletrônico de entrada.

Deverá ser observada a quantidade suficiente para assegurar a disponibilidade e manutenção da operação.

Gestão de Informação

Compreende a manutenção e evolução do banco de dados de resposta padrão, com informações que dão suporte ao atendimento.

Propor a CONTRATANTE a elaboração de novos protocolos de atendimento padrão e atualização das respostas existentes são partes integrantes desta atividade.

A CONTRATADA deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a CONTRATANTE para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento.

Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de

fluxogramas (Procedimentos Operacionais Padrão) e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento à população.

Instrutor de Treinamento

Compreende o planejamento e execução dos programas de inicial e dos processos de capacitação/reciclagem periódica dos operadores e demais cargos inerentes ao contrato.

Compreende também o planejamento e execução de campanhas motivacionais e programas de melhoria da qualidade de vida, a ser realizado em conjunto com a área de Monitoria/Controle da Qualidade e Gestão de RH da CONTRATADA.

Deverá ser observada a quantidade de 1(um) instrutor para cada grupo de, no máximo, 100 (cem) atendentes.

Gestão de RH

Compreende as atividades, tais como, recrutamento e seleção de pessoal de acordo com o perfil de profissionais definidos neste Termo de Referência e práticas de mercado; condução das atividades relativas a folha de pagamentos de salários, benefícios e demais assuntos correlatos a recursos humanos; implementação de programas de reconhecimento e valorização dos empregados; implementação de s comportamentais; implementação de pesquisa periódica de clima organizacional; planejamento e execução de campanhas motivacionais e programas de melhoria da qualidade de vida, a ser realizados em conjunto com a área de Monitoria/Controle da Qualidade e com o Instrutor de Treinamento.

A CONTRATADA deve disponibilizar quantidade suficiente de pessoal para atender tempestivamente as atividades previstas para esses profissionais.

Treinamento e capacitação

Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado,

considerando as demandas e habilidades exigidas. O treinamento deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento de Emergência.

Sua aplicação será de acordo com os perfis de cargos definidos e deve abordar, no mínimo, os assuntos abaixo.

Atendimento telefônico receptivo, multimeios, contato ativo:

a. técnicas de telemarketing enfatizando postura de atendimento, ética e relações humanas; b. conhecimento Institucional da PMERJ (Estrutura, Missão e Competências); c. papel da SEPM na proteção e defesa dos direitos da população fluminense; d. classificação dos principais códigos de ocorrência; e. conhecimento superficial das áreas de atuação de cada Batalhão da PMERJ; f. principais motivos de registro de solicitações de atendimento de emergência; g. Direitos do Consumidor; h. visão geral do procedimento de tratamento de solicitações; i. pesquisa de protocolos de atendimento em sistema próprio; j. domínio e compreensão das respostas-padrão(protocolos de atendimento); k. análise das respostas-padrão; compreensão do relato dos consumidores para repasse de informação pertinente e adequada; l. técnica de redação, gramática e ortografia; m. utilização do aplicativo de registro, classificação, encaminhamento, tratamento e acompanhamento das solicitações: navegação no sistema com simulação de atendimento e utilização dos recursos.

Deverão ser informados pela CONTRATADA e autorizados pela CONTRATANTE a carga horária e conteúdo do inicial.

O inicial deverá ter duração mínima de 56 (cinquenta e seis) horas, deverá ser realizado de acordo com os temas do item acima “Atendimento telefônico receptivo, multimeios, contato ativo”.

Este não poderá ser inferior a esta carga horária, sem prévia e expressa aprovação da CONTRATANTE.

Após a conclusão do treinamento teórico, o atendente deverá fazer o acompanhamento dos atendimentos, como escuta, por um período mínimo de 05 (cinco) dias. Exceto no início da operação em que deverão ser simulados atendimentos para treinamento da equipe.

O processo de capacitação deve ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função. A equipe será responsável

pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação.

A CONTRATADA deverá possuir estrutura física para treinamento de novos atendentes e reciclagem dos atendentes contratados, de no mínimo uma sala com capacidade de 30 (trinta) lugares, por grupo de 100 (cem) atendentes.

Treinamento para as demais funções

Além dos conteúdos mínimos definidos para o atendimento, as demais funções deverão ser periodicamente treinadas em conteúdos específicos de suas funções, tais como: técnicas de supervisão, coordenação, monitoria, tecnologia da informação, liderança, ferramentas de controle da qualidade, dimensionamento e métricas de Call Center.

Considerações Gerais

Em situações excepcionais, a CONTRATANTE poderá capacitar os multiplicadores da CONTRATADA para a disseminação dos conteúdos aos demais.

A realização de reciclagem de pessoal é obrigatória nos seguintes casos:

- a) novas informações, produtos e alterações da legislação;
- b) alterações do sistema para atendimento;
- c) disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts; e,
- d) ação corretiva, quando observada não conformidade na monitoria do atendente.

Os custos decorrentes da implementação do Plano de Treinamento (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir à CONTRATANTE acesso, a qualquer tempo, aos seguintes dados:

- a) agenda de reciclagem, observando os resultados da monitoria, do instrumento de avaliação e entrada em vigor de novos regulamentos;

e entrada em vigor de novos regulamentos;

b) cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, lista de presença;

c) carga horária dos treinamentos e reciclagens;

d) ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

Qualificação dos profissionais

Para a execução adequada do serviço, os profissionais alocados em cada uma das atividades necessitarão observar minimamente os requisitos abaixo.

Atendimento telefônico receptivo

a) possuir nível médio completo; b) possuir conhecimentos básicos de informática, digitação, windows e internet; c) possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo; d) possuir aprovações em exames foniátricos e audiométricos; e) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente; f) domínio na utilização de roteiros e scripts da SEPM; g) domínio do conteúdo vinculado aos serviços de atendimento de emergência, objeto desta contratação; h) para o atendente da pessoa com deficiência auditiva, deverá ser comprovada a qualificação mediante apresentação de certificado específico.

Atendimento multimeios

a) possuir nível superior incompleto; b) possuir conhecimentos básicos de informática, digitação, windows e internet; c) possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo; d) possuir aprovações em exames foniátricos e audiométricos; e) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente; f) domínio na utilização de roteiros e scripts da SEPM.

Supervisores

a) possuir nível superior incompleto; b) possuir conhecimentos básicos de informática, digitação, windows e internet; c) possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo e técnica de liderança; d) possuir

aprovações em exames foniátricos e audiométricos; e) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente; f) domínio na utilização de roteiros e scripts da SEPM; g) domínio do conteúdo vinculado aos serviços de Atendimento ao objeto desta contratação; h) experiência de atendimento de no mínimo 1 ano.

Monitores

a) possuir nível superior incompleto; b) possuir conhecimentos básicos de informática, digitação, windows e internet; c) possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo e técnica de liderança; d) possuir aprovações em exames foniátricos e audiométricos; e) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente; f) domínio na utilização de roteiros e scripts da SEPM; g) domínio do conteúdo vinculado aos serviços de atendimento de emergência objeto desta contratação; h) experiência de atendimento de no mínimo 1 ano.

Coordenadores

a) possuir nível superior completo, com experiência profissional comprovada em Supervisão e/ou Coordenação de operações de Telemarketing; b) possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo e técnica de liderança; c) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente; d) conhecimento de roteiros e scripts da SEPM; e) conhecimento do conteúdo vinculado aos serviços de atendimento de emergência objeto desta contratação; f) experiência de supervisão de no mínimo 1 ano.

Gerente Geral de Operação

a) possuir nível superior completo, com experiência profissional comprovada em Coordenação e/ou Gerência de operações de Telemarketing; b) experiência de Coordenação de central de atendimento de no mínimo 1 ano; c) experiência em liderança, conhecimento em ferramentas de controle da qualidade, dimensionamento e métricas de Call Center; d) conhecimento comprovado em licitações e contratos administrativos.

Demais Funções

- a) possuir conhecimento específico da atividade em execução;
- b) apresentar qualificação compatível a atividade exercida, comprovada por meio de certificação.

Quadro resumo dos profissionais requeridos:

TIPO DE SERVIÇO	CBO
I - Atendente Receptivo	4223-15
II – Atendimento Multimeios	4223-20
III – Supervisor de Atendimento	4201-35
IV – Monitor	4222-15
V – Gestor de Qualidade	4101-05
VI – Planejamento e Controle da Operação	4101-05
VII – Suporte de Operação	3172-10
VIII – Gestor da Informação	4101-05
IX – Instrutor de Treinamento	2332-25
X – Gestor de RH	1422-05
XI – Coordenador de Operação	4101-05
XII – Gerente-Geral de Operação	1421-05

UNIDADE DE MEDIDA

As unidades de medida para apuração durante a execução do contrato são:

Item 1: ANS face a quantidade de chamados recebidos por mês (para o atendimento telefônico receptivo);

Item 2: solicitação registrada/tratada ou cadastro unificado (para atendimento canal multimeio);

As planilhas de Custos e Formação de Preços com a mão de obra alocada na contratação são somente referenciais para precificação dos valores dos itens da contratação. Tratam da composição analítica dos custos envolvidos nos serviços.

APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS/PARTICIPAÇÃO NO CERTAME

Na Fase de Aceitação da Proposta, quando solicitado pelo pregoeiro, o fornecedor deverá apresentar toda documentação exigida para aceitação do objeto.

Os documentos fornecidos devem ser suficientes para demonstrar, qualificar e quantificar todas as características exigidas, não deixando margem para mais de uma interpretação ou falso entendimento quanto ao objeto ofertado e suas características técnicas.

Considerando que o objeto desta contratação envolve: os procedimentos que os atendentes deverão adotar face os acionamento telefônico de caráter emergencial pelo canal de socorro 190; o conhecimento dos planos e estratégias da CONTRATANTE para a excelência deste atendimento; a proposição de ações e medidas corretivas para o cumprimento das obrigações regulamentares e dos prazos pactuados e que, por outro lado, as informações obtidas a partir das interações com a população irá subsidiar a aferição de indicadores e ação de fiscalização, não será admitida a subcontratação de serviços.

Considerando que existe razoável quantidade de empresas nacionais do ramo que conseguem executar os serviços objeto do presente procedimento licitatório, não será aceita a formação de consórcio.

A vedação quanto à participação de consórcio de empresas no presente procedimento licitatório não limitará a competitividade, pois o objeto deste procedimento consiste na prestação de serviços comuns, não sendo apropriada a exigência de formação de consórcio para essa finalidade.

ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS

Encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas na ordem crescente dos preços ofertados e aceitáveis, a proponente deverá apresentar sua proposta técnica juntamente com as Planilhas de Custos e Formação de Preços.

A Planilha de Custos e de Formação de Preços deve ser elaborada em meio físico e digital em planilha sem emendas, rasuras ou entrelinhas e deverão conter os seguintes elementos:

- a) identificação do proponente (razão social), número do CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado e CEP), números de telefone, fax, e-mail, com data, nome completo, cargo e assinatura do representante legal da empresa e menção do número do Pregão, na forma Eletrônica, devendo ainda informar o nome, cargo, CPF e RG do responsável pela empresa que irá assinar o Contrato;
- b) detalhamento de todos os elementos que influam no custo operacional, mediante preenchimento da Planilha em meio físico e meio digital em planilha.
- c) prazo mínimo de validade da Planilha de Custos e Formação de Preços de 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da apresentação da proposta final;
- d) valor unitário e total dos itens e do Grupo;
- e) local, data e assinatura do licitante, ou de procurador com poderes específicos para o ato, indicado em instrumento público ou particular.

5 – PRAZO, LOCAL E CONDIÇÃO DE EXECUÇÃO:

Prazo

A vigência do contrato terá duração de 12 (doze) meses, ou seja, 01 (um) ano, a contar do primeiro dia subsequente a publicação de seu resumo no Diário Oficial/RJ, podendo ser prorrogado por igual(is) e sucessivo(s) período(s), a critério do CONTRATANTE, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente (de acordo com art.57 I e II, Lei Federal nº 8.666/93).

Art. 57. A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:

I - aos projetos cujos produtos estejam contemplados nas metas estabelecidas no Plano Plurianual, os quais poderão ser prorrogados se houver interesse da Administração e desde que isso tenha sido previsto no ato convocatório;

II - à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses;

Início da prestação dos serviços

A CONTRATADA deverá iniciar a prestação do serviço no prazo de até 30 (trinta) dias da assinatura do contrato, sem que ocorra qualquer descontinuidade no atendimento aos consumidores.

Neste período não haverá qualquer remuneração à CONTRATADA por parte da CONTRATANTE.

Projeto de Execução

A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo de 15 (quinze) dias após assinatura do contrato, projeto completo da execução das atividades contendo, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a. topologia da Central de Atendimento;
- b. arquitetura técnica da Central de Atendimento relacionando as especificações da URA, DAC/PABX, CTI;
- c. Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- d. servidores, microcomputadores, softwares (básicos, aplicativos, ferramentas e utilitários);
- e. sistema de voz, roteadores;
- f. switches, modems e outros componentes da rede;
- g. planejamento da operação considerando o dimensionamento de atendentes e posições de atendimento, com planejamento da distribuição de atendentes por horário;
- h. plano de Treinamento, a ser aprovado pela CONTRATANTE, contemplando uma parte teórica e uma prática, com duração mínima de 56 (cinquenta e seis) horas.

CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO

Local e Horário

O local da prestação de serviços será o CICC e os locais de contingência poderão ser o prédio da Central do Brasil e o prédio do Quartel General da PMERJ,

devendo a CONTRATADA disponibilizar o preposto e equipe técnica no local da operação.

A Central de Atendimento de Emergência 190 funcionará 24 horas por 7 dias da semana ininterruptas.

A localização física das instalações será disponibilizada pela CONTRATANTE e terá viabilidade técnica para que a CONTRATADA possa exercer as suas funções.

O ambiente disponibilizado para execução dos serviços poderá não ser exclusivo para a CONTRATADA executar as suas tarefas pois outros serviços de atendimento de emergência poderão atuar em conjunto ou não, mas os equipamentos trazidos pela CONTRATADA deverão atender as especificações técnicas dos equipamentos da CONTRATANTE.

Desde que previamente aprovado pela CONTRATANTE, poderá existir mais de um site de operações. Neste caso, os sites deverão estar conectados a uma única rede de dados de voz/dados.

Desde que previamente aprovado pela CONTRATANTE, demais serviços que não compreendem o atendimento telefônico, desde que observados os padrões de qualidade, inclusive prazos, estabelecidos no instrumento de avaliação da CONTRATADA, também poderão ser executados.

A CONTRATANTE disponibilizará ambiente de prestação de serviço que deverá conter, além do local de atendimento, sala de reuniões e demais ambientes em conformidade com a NR nº 24 no que couber.

Para a execução dos serviços, a CONTRATADA será responsável pela: 1) manutenção de material permanente fornecido pela Contratante; 2) aquisição de material permanente, como impressoras, que julgue necessário para aprimorar a execução do serviço contratado; 3) aquisição de insumos para impressoras e material de escritório; e, 4) aquisição periódica de EPI e headsets para a execução do serviço.

Quantidade mínima de Posições de Atendimento (PA's) e Atendentes

A CONTRATADA deverá dimensionar, prover e operar as posições de atendimento para acolhimento, registro, classificação e tratamento dos acionamentos (atendimento telefônico receptivo e multimeios) de forma a garantir, permanentemente, o nível de serviço estabelecido definido pela CONTRATANTE, de acordo com as

quantidades estimadas no Anexo I e com o Acordo de Nível de serviço estabelecido no Anexo IX deste Termo de Referência.

O dimensionamento das posições necessárias ao atendimento do nível de serviço pactuado deverá ser enviado mensalmente para a CONTRATANTE. Até o 10º (décimo) dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá enviar o dimensionamento do mês seguinte.

Deverá ser respeitado um número mínimo de operadores e Posições de Atendimento conforme descrito neste ETP, considerando as quantidades estimadas, pausas previstas na ABNT_NR 17, bem como escala de férias e eventuais ausências dos colaboradores. O número mínimo de operadores deverá constar na Planilha de Custos e Formação de Preços do Anexo I.

Novas contratações ocorrerão às custas da CONTRATADA.

Todas as PA's, deverão estar conectadas a uma única rede de voz/dados.

A CONTRATADA deverá acompanhar a evolução de chamadas para a Central de Atendimento, a regulamentação e os eventos do setor, de forma a prever situações de contingência que possam impactar o atendimento na Central da CONTRATANTE, adotando medidas preventivas para a garantia dos níveis de serviço especificados.

Tecnologia

Todos os recursos tecnológicos necessários à implementação do serviço serão fornecidos pela CONTRATADA, inclusive a ferramenta de CRM e de Gravação de Voz que deverá ser aprovada pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela integração do ambiente de telefonia ao software de atendimento fornecido pela CONTRATANTE.

CTI

Deverão ser utilizados recursos tecnológicos para integração Computador – Telefonia.

Aplicativos para a Central de Atendimento

Os aplicativos da Central de Atendimento 190, compreendendo o registro, classificação, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e administração de dados das solicitações, serão fornecidos e mantidos pela CONTRATANTE.

Interface de acompanhamento On-line

A CONTRATADA deverá disponibilizar soluções que permitam o acompanhamento remoto on-line das operações de atendimento pela CONTRATANTE, possibilitando também a execução deste serviço na intranet corporativa da CONTRATANTE.

CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

O objeto deste Termo de Referência será recebido nos termos dos artigos 73 a 76 da Lei 8.666/1993:

Provisoriamente: pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado;

Definitivamente: por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no art. 69 da Lei Nº 8.666/93.

Os recebimentos provisórios e definitivos se darão:

- a. No que se refere aos serviços de **manutenção preventiva**, após a realização de cada etapa de manutenção previamente estabelecida.
- b. No que se refere aos serviços de **manutenção corretiva**, após o atendimento das demandas apresentadas pela contratante.

6- AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS:

Não obstante a contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, a fiscalização se reserva o direito de, sem de qualquer forma restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, por meio de servidores formalmente designados, como gestores e fiscais do contrato, para executar, operacionalmente, as ações de acompanhamento físico, controle e fiscalização do contrato, conforme o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666/93.

Por FISCALIZAÇÃO entende-se a atividade exercida de modo sistemático pela contratante e seus fiscais, objetivando a verificação do cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos.

A Contratada deverá facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação da FISCALIZAÇÃO, permitindo o acesso aos serviços em execução, bem como atendendo prontamente às solicitações que lhe forem efetuadas.

Todos os atos e instruções emanados ou emitidos pela FISCALIZAÇÃO serão considerados como se fossem praticados pela SEPM.

A atuação ou a eventual omissão da FISCALIZAÇÃO durante a realização dos trabalhos não poderá ser invocada para eximir a Contratada da responsabilidade pela execução dos serviços.

A FISCALIZAÇÃO tem autonomia para exercer, dentre outras, as seguintes atividades:

- a) prestar e solicitar aos prepostos da contratada todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados (Fiscal do Contrato);
- b) requerer à Contratada substituição de uniformes inadequados ou inaplicáveis aos serviços;
- c) exercer rigoroso controle sobre o cronograma de rotinas de execução dos serviços, aprovando os eventuais ajustes que ocorrerem durante o desenvolvimento dos trabalhos;
- d) avaliar eventuais acréscimos ou supressões de serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto do contrato;
- e) solicitar à Contratada a substituição de qualquer peça ou qualquer empregado que embarace ou dificulte a ação da FISCALIZAÇÃO ou cuja presença no local dos serviços seja considerada prejudicial ou inadequada ao andamento dos trabalhos; e

- f) examinar as Carteiras Profissionais dos empregados colocados a seu serviço, para comprovar o registro de função profissional.

7- QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

A qualificação dos proponentes deve ser realizada de acordo com o estabelecido no art. 27 da Lei nº 8.666 (Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências), de 21 de junho 1993, inclusive quanto à verificação da regularidade trabalhista, incluindo:

Qualificação Técnica:

A Qualificação Técnica será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:

- a) Um ou mais atestados de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o desempenho de atividades compatíveis em características e quantidade com o objeto da licitação, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do presente certame, o que corresponde ao atendimento de 100.000 (cem mil) ligações/mês;
- a.1.) Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- a.2.) Comprovar experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços terceirizados, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura do Pregão;
- a.2.1.) Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos prevista na alínea anterior, será aceito o somatório de atestados.
- a.3.) A comprovação de que trata o item anterior somente poderá se referir a contratos integralmente executados, incluindo suas prorrogações, ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior;
- a.4.) Os períodos concomitantes serão computados uma única vez;

A CONTRATADA deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

A apresentação dos atestados tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na prestação de serviços pertinentes e compatíveis com o objeto da licitação tanto em características quanto em quantidades, conforme estabelece o art. 30 da Lei nº 8.666/93.

Os quantitativos solicitados supracitados (a/a.1./a.2./a.2.1./a.3./a.4.) que representam cerca de 50% da média mensal do volume total de serviços verificados na SEPM no Ano de 2019, demonstrando razoabilidade e preservando critérios mínimos de avaliação para que seja efetuada a contratação de uma empresa que tenha reais condições de prestar os serviços a esta Secretaria.

A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar esclarecimentos e/ou documentos comprobatórios e, ainda, efetuar diligências, nos termos do art. 43, §3º, da Lei nº 8.666/93, a fim de verificar as informações constantes nos atestados.

A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica que, se comprovada, ensejará comunicação ao Ministério Público e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

A CONTRATANTE se reserva o direito de averiguar as informações incluídas nos atestados previstos neste documento.

Qualificação Econômico-Financeira:

Para qualificação econômico-financeira o licitante deverá apresentar:

- a) balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral - LG, Liquidez Corrente - LC, e Solvência Geral - SG superiores a 1 (um);
- b) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do

valor da proposta, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

c) comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor da proposta, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

d) declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea "c", observados os seguintes requisitos:

d1) a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício - DRE, relativa ao último exercício social; e

d2) caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício - DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas; e

e) certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial.

8- DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA DO ÓRGÃO:

A reserva orçamentária será definida em data oportuna, após despacho exarado pelo Diretor de Licitações e Projetos (DLP), que será devidamente encaminhado a Diretoria Geral de Administração financeira (DGAF), solicitando de igual modo, informar se existe reserva orçamentária, para contratação do referido serviço e em que código de natureza de despesa ele se enquadra.

9- CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO:

O pagamento será efetuado, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente do Banco Bradesco S.A. em atenção ao Decreto nº 43.181 de 08 de

setembro de 2011. Cabendo ressaltar, que número da conta e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pelo CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

O pagamento será realizado de forma parcelada em cotas mensais sucessivas e em quantidades proporcionais ao prazo de duração do contrato.

O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias consecutivos, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela (mês);

Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com execução do objeto contratual, devidamente atestada pelo(s) servidor(s) competente(s);

A fiscalização do contrato terá o prazo de até 15 (quinze) dias consecutivos para atestar a nota fiscal e encaminhá-la para pagamento;

Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação;

Os pagamentos devidos à CONTRATADA não excederão os valores apresentados em sua proposta comercial.

O faturamento mensal da contratação do serviço será composto pela soma dos serviços de todos os itens na quantidade efetivamente realizada no mês, multiplicando pelo valor unitário correspondente, somado aos valores dos equipamentos, componentes e peças originais que vierem a ser substituídos.

10- GARANTIA:

Garantia Técnica

Esse requisito tem por finalidade central buscar garantir que a empresa contratada entregue serviços com alto nível de qualidade, uma vez que ela própria será responsável por corrigir todas as falhas em seus produtos enquanto perdurar sua relação contratual com a área requisitante.

A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues pelo prazo de 90 (noventa dias) a contar da data do Recebimento Definitivo. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços/produtos deverão ser efetuadas dentro do período de GARANTIA TÉCNICA, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

Garantia Contratual

A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, comprovante de prestação de garantia da ordem de 3 % do valor do contrato, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, a ser restituída após sua execução satisfatória. A adoção do valor de 3% para essa garantia se justifica na ideia de proteger a Administração na forma máxima permitida por lei, uma vez que a adoção da Garantia Contratual não irá prejudicar a busca pela economicidade.

A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação;

Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 3% (três por cento) do valor do Contrato;

Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato;

O levantamento da garantia contratual por parte da CONTRATADA, respeitadas as disposições legais, dependerá de requerimento da interessada, acompanhado do documento de recibo correspondente.

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:

A CONTRATADA deverá possuir capacidade mínima de atendimento, a partir do terceiro mês de operação, de 162.990 (cento e sessenta e dois mil, novecentos e noventa) chamadas por meio telefônico e eletrônico (atendimento multimeios) por mês. A CONTRATANTE realizará avaliação mensal do serviço contratado, conforme Acordo de Nível de Serviço. Este será o Nível Mínimo de Serviço Exigido – NMSE. De acordo com o desempenho obtido pela CONTRATADA no ANS, será aplicado ajuste com percentual redutor na fatura para pagamento.

O cálculo do percentual de desconto na fatura para efeitos de pagamento será feito pela soma dos percentuais obtidos nos indicadores do ANS (Anexo II).

A CONTRATADA não será penalizada por problemas ou erros de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE.

As aplicações de ajustes no pagamento ou sanções não excluem o desconto correspondente a eventuais perdas de chamadas no atendimento, em decorrência da infração cometida.

Para fins de consolidação dos indicadores de qualidade e desempenho previstos neste contrato, será considerado “Dia Atípico” quando o volume de chamadas recebidas no dia for superior a 15 (quinze) % em relação à média dos dias correspondentes aos últimos 3 (três) meses.

A CONTRATADA poderá expurgar todos os “Dias Atípicos” para fins de cálculos dos indicadores.

A apuração dos dados para cálculo dos níveis de serviço será automática, por meio de captura de dados e informações do DAC – Distribuidor Automático de Chamadas.

Pelo descumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas, a CONTRATADA ficará sujeita à multa, em percentuais definidos nos quadros de ANS descritos no Anexo II, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei.

11- DA FISCALIZAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO FISCAL, TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA:

Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, prova de que:

- a) está pagando os salários de seus empregados, incluídas as horas extras devidas e outras verbas que, em razão da percepção com habitualidade, devam integrar os salários; ou a repartição das cotas, em se tratando de cooperativas, até o quinto dia útil de cada mês seguinte ao vencimento ou na forma estabelecida no Estatuto, no último caso;
- b) estar em dia com o vale-transporte e o auxílio-alimentação de seus empregados;
- c) anotou as Carteiras de Trabalho e Previdência Social de seus empregados; e
- e) encontra-se em dia com os recolhimentos dos tributos, contribuições e encargos, incluindo aqueles relativos aos empregados vinculados ao contrato.

A CONTRATADA será obrigada a reapresentar a Certidão Negativa de Débito junto ao INSS (CND) e a Certidão Negativa de Débitos de tributos e Contribuições Federais e o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

A contratada deverá apresentar em até 3 (três) dias úteis do início dos trabalhos a seguinte documentação, devidamente autenticada:

- a) relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, RG e CPF, com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- b) CTPS dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente anotada pela contratada;
- c) exames médicos admissionais dos empregados da Contratada que prestarão os serviços.

As inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue terão o prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir do recebimento da diligência pela Contratada, para serem formal e documentalmente esclarecidas.

Uma vez recebida a documentação, o fiscal do contrato deverá apor a data de entrega no CICC e assiná-la.

A ausência da apresentação dos documentos mencionados ensejará a retenção do valor do pagamento da parcela(s) devida(s), que só poderá ser realizado mediante a regularização da falta.

O descumprimento reiterado das disposições acima e a manutenção da Contratada em situação irregular perante as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicará na rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas e demais cominações legais.

12- OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

Constituem obrigações e responsabilidades do CONTRATANTE:

Pagar à CONTRATADA as importâncias referentes aos Serviços efetivamente prestados, observando as condições e prazos estabelecidos neste Estudo Técnico.

Atestar as Faturas/Notas Fiscais e as atividades realizadas em conformidade com o Estudo Técnico.

Prestar prontamente à CONTRATADA, as informações necessárias à execução do objeto, quando disponíveis, ou prestá-las em prazo razoável, quando for obrigação da CONTRATANTE.

Acompanhar e fiscalizar através de representante especialmente designado, todas as atividades relativas à execução do contrato, podendo realizar testes e inspeções.

Coordenar e monitorar as ações pertinentes ao desenvolvimento das atividades executados pela empresa CONTRATADA;

Definir mecanismos de gerenciamento e controle das atividades desenvolvidas pela CONTRATADA, assim como avaliar a execução das atividades em andamento;

Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do objeto, em especial, aplicação de sanções e alterações do mesmo.

Responsabilizar-se por todas as despesas de deslocamentos e estadias de seus funcionários, necessárias a fiscalização das atividades previstas no presente Estudo Técnico.

Efetuar o registro junto a Anatel dos Pontos de Operação Crítica e frequências, cujas informações deverão ser prestadas pela CONTRATADA.

Realizar as tarefas que sejam definidas como de sua responsabilidade dentro do Plano de governança, Gestão e Continuidade Operacional do SIRCE.

Garantir a disponibilidade de ao menos 01(um) representante 24(vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, para acompanhar as visitas e fiscalizar, mesmo que remotamente, as intervenções realizadas.

13- OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas neste documento, as seguintes ações decorrentes da natureza do serviço:

- I- manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e qualificações que ensejaram sua contratação, bem como a compatibilidade com as obrigações assumidas;
- II- apresentar cópia autenticada do ato constitutivo sempre que houver alteração;
- III- efetuar o pagamento de seguros, encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do serviço contratado;
- IV- indicar e manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário, devendo responsabiliza-se por diligenciar pelo cumprimento de todas as exigências previstas no contrato e ainda:
 - a) Gerenciar operacionalmente os empregados da CONTRATADA;
 - b) Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados;
 - c) Acompanhar os trabalhos realizados pelos empregados da CONTRATADA;
 - d) Cumprir e fazer cumprir, por parte do empregado da CONTRATADA, todas as determinações, instruções e orientações emanadas das autoridades da CONTRATANTE, salvo se manifestamente ilegais ou não previstas em contrato;
 - e) Elaborar, acompanhar e controlar escalas de férias, evitando situações de prejuízo aos serviços contratados;

- f) Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- g) Encaminhar ao responsável pela Gestão do contrato todas as Notas Fiscais e Faturas dos serviços prestados;
- h) Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais e Faturas dos serviços prestados, sempre que solicitado;
- i) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da CONTRATADA, respondendo, perante a CONTRATANTE, por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles.

V- recrutar, selecionar e encaminhar a CONTRATANTE os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista no edital, sendo vedado ao fiscal do contrato e ao respectivo gestor a indicação de pessoas para ocupá-los.

VI- manter banco de dados atualizado dos empregados que estejam desempenhando suas atividades na SEPM, contendo, minimamente: nome, CPF, RG, emprego, PIS / PASEP, nível de escolaridade, lotação, endereço residencial, estado civil e telefone de acordo com planilha proposta pelo gestor disponibilizando-o, mensalmente ou quando necessário, a SEPM;

VII- manter seus empregados e prepostos limpos e asseados - quer no aspecto de vestuário e calçado, quer na higiene pessoal -, devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;

VIII- manter equipe técnica nas quantidades estipuladas no Anexo 6;

IX- fornecer ao gestor do contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos do início da execução do contrato:

- a) relação nominal dos profissionais, impressa e em mídia digital, 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), nível de escolaridade, com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, bem como endereços e telefones residenciais, número de celular, local de lotação, devendo a CONTRATADA comunicar toda e qualquer alteração que venha a ocorrer durante a execução dos serviços;

- b) documentação comprobatória da qualificação mínima exigida para os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, descrita no Anexo 2 do edital;
- c) 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;
- d) exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços;

X- documentos necessários à expedição de crachá pela SEPM, para cada um dos empregados prestadores de serviços no local designado;

XI- comunicar ao gestor do contrato todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços, relatando-as no Livro de Ocorrências, com os dados e as circunstâncias julgados necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos.

XII- substituir o profissional por outro que atenda às mesmas exigências feitas com relação ao substituído, nos seguintes casos:

- a) falta justificada ou injustificada, bem como atraso ou saída antecipada sem prévia autorização, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a contar da comunicação da ausência;
- b) gozo de férias e licenças;
- c) solicitação do gestor do contrato, no caso de falta grave devidamente documentada;
- d) automaticamente, após 3 (três) advertências, devidamente registradas no livro de ocorrências;
- e) quando não possuir a qualificação mínima exigida; e
- f) sempre que seus serviços e/ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou inconvenientes a CONTRATANTE, devidamente justificado.

XIII- efetuar o pagamento do auxílio-alimentação no valor estabelecido em Convenção Coletiva de Trabalho da categoria específica, caso seja superior àquele, antecipadamente ao mês de referência, no prazo legal ou no previsto em disposição específica da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável;

XIV- fornecer transporte (de sua propriedade ou locado) ou vale-transporte para atender os dias de trabalho, antecipadamente ao mês de referência, no prazo legal ou no previsto em disposição específica da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável;

XV- efetuar o pagamento do salário dos profissionais alocados até o 5º dia útil do mês subsequente à realização dos serviços;

XVI- efetuar, se for o caso, o pagamento de serviços extraordinários, por empregado, quando esgotados todos os meios de utilização do “BANCO DE HORAS”, de acordo com o que tiver previsto no Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria profissional e em conformidade com o art. 59 do Decreto-Lei nº 5.452/43;

XVII- registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho por meio de sistema biométrico de registro de jornada ou sistema eletrônico similar, na forma disposta no § 2º do artigo 74 da CLT, permitindo à fiscalização da SEPM o acesso aos respectivos dados;

a) Os empregados da CONTRATADA deverão registrar no sistema indicado no item anterior, no mínimo, os horários de início e término de sua jornada de trabalho, e, se for o caso, os intervalos intrajornada. Além disso, o mencionado sistema deverá permitir aferir o cumprimento da jornada de trabalho semanal e mensal de cada profissional;

b) A instalação do sistema de controle de frequência não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados na prestação dos serviços;

c) A CONTRATADA deverá fornecer e instalar o sistema de controle de ponto antes do início da execução do contrato, em local a ser acordado com o gestor do contrato.

XVIII- selecionar e proporcionar treinamento técnico e de relacionamento humano aos seus empregados, capacitando-os à perfeita execução dos serviços objeto deste contrato;

XIX- alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, de acordo com as especificações técnicas (Anexo 2 do edital);

XX- observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria, efetuando as anotações nas carteiras de trabalho, inclusive quanto à categoria profissional a ser exercida;

XXI- observar a legislação vigente a respeito da saúde ocupacional da equipe de trabalho, em especial a NR 17 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, publicada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, e demais normas regulamentadoras que se aplicam ao serviço prestado em centrais de relacionamento;

- XXII- manter disciplina nos locais dos serviços e retirar o profissional com conduta insatisfatória e/ou inconveniente, quando devidamente justificado;
- XXIII- manter seus profissionais identificados por intermédio de crachás, com fotografia recente, expedidos pela SEPM.
- XXIV- responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e das orientações de segurança e de prevenção de incêndios.
- XXV- fornecer ao gestor do contrato todas as informações por este solicitadas, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.
- XXVI- entregar ao gestor do contrato até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços:
- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - c) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;
 - d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- XXVII- entregar, quando solicitado pela SEPM, quaisquer dos seguintes documentos:
- a) Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da SEPM;
 - b) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a SEPM;
 - c) Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
 - d) 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) Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

XXVIII- entregar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos a contar de sua extinção ou rescisão:

- a) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- b) Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- c) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e
- d) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

XXIX- apresentar, sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no inciso IX;

XXX- realizar os serviços objeto deste contrato mesmo que realizadas atualizações futuras de versão dos sistemas de Contact Center, bem como promover o treinamento necessário da equipe técnica, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

XXXI- apresentar, em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, um Plano de Capacitação Organizacional, a título de obrigação acessória, objetivando capacitar os novos profissionais e reciclar os profissionais em atividade;

XXXII- observar, quando aplicável, o disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/91, atendendo especificamente a alteração promovida pela Lei nº 13.146/2015.

XXXIII- A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos previstos nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993:

I – O disposto neste parágrafo deve ser observado ainda para os custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte;

II – Caso a proposta apresentada pela contratada apresente eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que favoreça a contratada, este será revertido como lucro durante a vigência da contratação, mas poderá ser objeto de negociação para a eventual prorrogação contratual.

XXXIV - Os empregados incumbidos da execução dos serviços não terão qualquer vínculo empregatício com a SEPM, sendo remunerados única e exclusivamente pela CONTRATADA e a ela vinculados.

XXXV – Caso se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional a CONTRATADA deverá comprovar, no prazo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato, a comunicação, à Secretaria da Receita Federal, da exclusão obrigatória do referido regime tributário diferenciado, nos termos do art. 30, inciso II e § 1º, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006.

XXXVI - Caso a CONTRATADA não comprove a comunicação no prazo estabelecido no parágrafo anterior, a SEPM comunicará à Secretaria da Receita Federal, para avaliação da hipótese de exclusão do Simples Nacional prevista no art. 29, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006.

XXXVII – Caso a CONTRATADA não honre com o pagamento dos salários e demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS concernentes a este contrato, fica a SEPM autorizado a deduzir das faturas os respectivos valores e efetuar o seu pagamento direto, sem prejuízo das penalidades cabíveis, sendo que a comunicação deste fato a SEPM até a data do adimplemento da obrigação poderá ser considerada como atenuante quando da aplicação das penalidades.

XXXVIII – Na situação prevista no parágrafo anterior deve a CONTRATADA fornecer a SEPM de imediato todas as informações e documentos necessários para a efetivação do pagamento direto.

XXXIX – Na impossibilidade de pagamento direto pela SEPM, os valores retidos serão depositados cautelarmente junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS.

XL – A CONTRATADA deverá conceder aos trabalhadores intervalo para repouso e alimentação, na forma dos arts. 71 e 72 da CLT, efetuando rodízio dos empregados alocados na SEPM, de comum acordo com o gestor, quando a natureza do serviço exigir a presença ininterrupta de profissionais no posto de trabalho.

I – Não haverá solicitação de folguistas pela SEPM.

XL I - A CONTRATADA assume toda e qualquer responsabilidade no que se refere à relação com seus empregados, inclusive quanto ao fornecimento de auxílio-alimentação, auxílio-transporte e demais obrigações trabalhistas e previdenciárias, isentando a SEPM de qualquer responsabilidade solidária.

XLII – Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade por quaisquer acidentes de trabalho durante a vigência dos serviços contratados.

XLIII - A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados ou prepostos a SEPM ou a terceiros, nas dependências da SEPM.

XLIV - Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica da SEPM.

XLV - É vedada a contratação, por parte da CONTRATADA e para prestarem os serviços objeto do presente contrato, de empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, da SEPM e servidores do Quadro de Pessoal da SEPM, ocupantes de cargos ou funções comissionadas.

XLVI - A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.

XLVII - Aplicam-se a este contrato as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

XLVIII - A CONTRATADA será responsável pela: 1) manutenção de material permanente fornecido pela Contratante; 2) aquisição de material permanente, como impressoras, que julgue necessário para aprimorar a execução do serviço contratado; 3) aquisição de insumos para impressoras e material de escritório; e, 4) aquisição periódica de EPI e headsets para a execução do serviço.

XLIX - A CONTRATADA deverá disponibilizar à SEPM um sistema *online* que permita a emissão automática de relatórios gerenciais diários que possam ser acessados em tempo real. O sistema deverá permitir a extração de relatórios como **Resumo de Atendimento Integral, Login/Logout (especialidade-nome e id), Participação do teleoperador ou da PA (posição de atendimento) e Resumo dos Indicadores.**

14- JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E CRITÉRIOS DE PREÇOS:

O julgamento reger-se-á pelo tipo **MENOR PREÇO**.

O valor referencial relativo ao objeto deste Termo de Referência e seus Anexos será definido posteriormente, depois de empreendida a devida pesquisa mercadológica, sendo seu valor de aceitabilidade definido pelo Ordenador de Despesa.

15–SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES:

Fica a contratada, sujeita às sanções administrativas e demais penalidades, nos casos fixados no contrato e em conformidade com os termos estabelecidos nos artigos 86 e 87 do Decreto n.º 3.149, de 28 de Abril de 1980 e nos artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666 de 21 de Junho de 1993.

16– RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO TERMO DE REFERÊNCIA:

SD PM RG. 107.365 João Miguel Infante Baptista, ID. Func. 5098971-5

17 – GESTOR E FISCAIS DE CONTRATO:

GESTOR:

Major PM RG. 77.547 Carlos Henrique Maquinez Avilheira. Id. Funcional: 5928400

FISCAIS:

3º SGT PM RG. 84.298 Elaine Farinelle Moreira de Souza. Id. Funcional: 4268661-0

CB PM RG. 88.673 Michel Coelho de Sousa. Id Funcional: 4380161-7

CB PM RG. 97.331 Marcio Lima Babilon. Id. Funcional: 5008377-5

18- SUBCONTRATAÇÃO:

Os serviços constantes destas especificações não poderão ser subcontratados, devendo ser executados pela CONTRATADA, que deverá ser a única responsável por sua boa execução.

19- CONDIÇÕES GERAIS

Quaisquer dúvidas relacionadas às condições estabelecidas neste termo, se não sanadas, poderão ser esclarecidas junto à:

SUBSECRETARIA DE COMANDO E CONTROLE – SSCC localizado na Rua Carmo Neto - Cidade Nova, Rio de Janeiro - 20210-051, Tel: (21) 2276-6499.

- **Diretoria de Licitações e Processos da SEPM**, localizada na Rua Evaristo da Veiga, nº 78, primeiro andar, Centro, Rio de Janeiro. Tel: (21) 2333-2693.

20- DISPOSIÇÕES FINAIS:

A contratada será responsável por todos os empregados que constituem mão-de-obra direta ou indireta em toda abrangência do Contrato;

Qualquer determinação da fiscalização deverá ser prontamente obedecida pela Contratada, quer quanto a sua natureza, quer quanto o desenvolvimento dos trabalhos, desde que seja compatível com os termos do contrato;

A Contratada responderá por quaisquer danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, com a aplicação das sanções previstas no contrato.

A Contratada deverá cumprir, fielmente as demais instruções pertinentes aos serviços contratados, determinados pela Administração.

21. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA:

ANEXO I – Planilha de Custos e Formação de Preços

ANEXO II – Acordos Nível de Serviço

ANEXO III – Indicadores de Desempenho

ANEXO IV- Mapa de riscos

LOCAL E DATA DA CONFECCÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Rio de Janeiro, de agosto de 2020

ANEXO I - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS				
DISCRIMINAÇÃO	UN	QTDE	P. UNITÁRIO (R\$)	SUBTOTAL MENSAL (R\$)
I Recursos Humanos				
GERENTE GERAL DE OPERAÇÃO	un			
COORDENADOR DE OPERAÇÃO	un			
SUPERVISOR DE OPERAÇÃO	un			
OPERADOR (Especificar por EDE)	un			
COORDENADOR DE TI	un			
ANALISTA DE TI	un			
MULTIPLICADOR DE CONHECIMENTO	un			
MONITOR DE QUALIDADE	un			
COORDENADOR DO CENTRO DE CONTROLE DA OPERAÇÃO – CCO:	un			
ANALISTA DE TRÁFEGO DO CENTRO DE CONTROLE DA OPERAÇÃO – CCO:	un			
Outros (especificar)	un			
Total I				
II - Encargos Sociais (Incidentes sobre Total I)				
Grupo A - Encargos previdenciários e FGTS				
INSS	%			
SESI OU SESC	%			
SENAI OU SENAC	%			
INCRÁ	%			
Salário Educação	%			
FGTS	%			
Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	%			
SEBRAE	%			
Total Grupo A	%			
GRUPO B - 13º Salário				
13º Salário	%			
Incidência do Grupo A sobre 13º (décimo terceiro) Salário	%			
Total Grupo B	%			
Grupo C - Afastamento Maternidade				
Afastamento Maternidade	%			
Incidência do Grupo A sobre afastamento maternidade	%			
Total Grupo C	%			
Grupo D - Provisão para Rescisão				
Aviso prévio indenizado	%			
Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	%			
Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado	%			
Aviso prévio trabalhado	%			
Incidência do Grupo A s/aviso prévio trabalhado	%			
Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado	%			
Total Grupo D	%			
Grupo E - Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente				
Férias e terço constitucional de férias	%			
Ausência por doença	%			
Licença paternidade	%			
Ausências legais	%			
Ausência por acidente de trabalho	%			
Outros (especificar)	%			
Incidência do Grupo A sobre o Custo de Reposição	%			
Total Grupo E	%			
Total II				
III - Insumos				
Uniforme	Vb/mês			
Treinamento/Reciclagem Pessoal	Vb/mês			
Vale - Alimentação (*)	Vb/mês			
Vale - Transporte (*)	Vb/mês			
Seguro saúde	Vb/mês			
Outros(discriminar)				
Total III				
IV – Outros Custos				
Instalações Físicas	Vb/mês			
Equipamentos e Sistemas	Vb/mês			
Manutenção Infraestrutura / Tecnologia	Vb/mês			
Links de dados	Vb/mês			
Outros(discriminar)				
Total IV				
V – LDI / Lucro e Despesas Indiretas (porcentagem s/ I+II+III+IV)				
Lucro	%			
Despesas Administrativas	%			
Total V				
Total I+II+III+IV+V				
VI – Impostos (incidentes s/I+II+III+IV+V)				
ISSQN	%			
PIS	%			
COFINS	%			
Outros (especificar)	%			
Total VI				
Total Mensal (I+II+III+IV+V+VI)				
Total Global (mensal x 30 meses)				

ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. FINALIDADE

Este anexo descreve os serviços essenciais de CALL CENTER que será provido pela CONTRATADA e que dará suporte ao funcionamento da Central De Atendimento de Emergência 190. Descreve, também, a forma que eles serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, assim como, a definição dos acordos de nível de serviço (ANS) desejados e suas respectivas penalidades.

2. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

O principal elemento para medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o acordo de nível de serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

2.1. Os ANS serão aplicados tanto aos serviços como às solicitações ou incidentes registrados que dizem respeito à CONTRATADA;

2.2. Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria continua dos serviços prestados;

2.3. Foram definidas três periodicidades de medição dos indicadores de nível de serviço:

2.3.1. Mensal: a CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao mês que será medido, o relatório referente à medição do ANS desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes;

2.3.2. Diário: a CONTRATADA entregará, até 15 minutos após o término do turno, o relatório referente à medição do ANS desse

período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes;

2.4. O não cumprimento de um ou vários indicadores do ANS ocasionará a aplicação de multas por parte da CONTRATADA.

Observação: É necessário que os relatórios apresentados contemplem informações que sirvam ao CONTRATANTE como subsídios para averiguação dos acordos de nível de serviços.

3. SERVIÇOS E INDICADORES DO NÍVEL DE SERVIÇO

3.1. CENTRAL DE ATENDIMENTO DE CHAMADAS 190 – SERVIÇO CALL CENTER

Para o atesto dos serviços, o GESTOR DO CONTRATO elaborará o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS, contendo:

3.1.1. Descrição de outras ocorrências verificadas na execução não relacionadas à aplicação dos indicadores de níveis de serviços;

3.1.2. Resultados dos indicadores de níveis de serviços;

3.1.3. A NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO do CONTRATADO, calculada conforme abaixo:

NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA) = 10 - (Σ PONTOS PERDIDOS);

3.1.4. O VALOR DOS SERVIÇOS PRESTADOS, com base na medição efetuada dos serviços e o ajuste de seu valor nos termos da tabela a seguir:

NMA	
Maior ou igual a 9,0	0%
Maior ou igual a 8,5 e menor que 9,0	Alerta a Contratada sobre iminência de ajuste
Maior ou igual a 7,5 e menor que 8,5	10%
Maior ou igual a 6,5 e menor que 7,5	20%
Maior ou igual a 5,5 e menor que 6,5	30% e abertura de processo de apuração de responsabilidade
Maior ou igual a 4,5 e menor que 5,5	40 % e abertura de processo de apuração de responsabilidade
Menor a 4,5	50% e abertura de processo de apuração de responsabilidade

3.2. Indicadores

3.2.1. Equipe suficiente para o atendimento

Percentual de chamadas atendidas no Primeiro Toque (IPT)	
Finalidade	Garantir o atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro toque
Meta a cumprir	≥ 90% das chamadas atendidas no primeiro toque
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e/ou Planilha de Acompanhamento

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IPT = (Chamadas\ Atendidas\ sem\ transitarem\ em\ espera\ ("primeiro\ toque")) \times 100 / Chamadas\ recebidas\ para\ atendimento\ pelo\ operador$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
Faixa de pontos perdidos	<p>Abaixo de 85%: 1,0 Pontos Perdidos</p> <p>85% a 89,9%: 0,75 Pontos Perdidos</p> <p>90% a 94,9%: 0,5 Pontos Perdidos</p>
Ajuste no valor do serviço medido	Aplicar glosa de 0,3% sobre o valor mensal estimado por 3 meses consecutivos
Observações	Chamadas Recebidas são aquelas repassadas pelo Distribuidor Automático de Chamadas – DAC aos Atendentes. Excluem-se as abandonadas pelo usuário antes do trânsito pela espera ("ring") e as atendidas por mensagem de dissuasão.

Tempo Médio de Atendimento telefônico (TMA)	
Finalidade	Garantir o atendimento telefônico rápido e eficiente e eficaz
Meta a cumprir	≤ 3 minutos e trinta segundos
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e/ou Planilha de Acompanhamento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$TMA = tempo\ total\ de\ Atendimento / volume\ de\ chamadas\ encaminhadas\ para\ atendimento\ humano$

Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
Faixa de pontos perdidos	Acima de 4 minutos: 1,0 Pontos Perdidos 3 minutos e 45 segundos a 4 minutos: 0,75 Pontos Perdidos 3 minutos e 30 segundos a 3 minutos e 45 segundos: 0,5 Pontos Perdidos
Ajuste no valor do serviço medido	Aplicar glosa de 0,3% sobre o valor mensal estimado por 3 meses consecutivos
Observações	

ANEXO III – INDICADORES DE DESEMPENHO

NOME	FÓRMULA	UNIDADE	PROPÓSITO	META	META	META	META	META
					PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO
					1	2	3	4
Nível de Serviço das Chamadas (NS)	Percentual de ligações com tempo aguardando na fila para ser atendido em até 20(vinte) segundos com base total nas ligações atendidas + abandonadas em até 20 (vinte) segundos	% em 20 segundos	Medir o tempo médio de espera do cliente, em segundos, na fila para ser atendido pelo teleoperador.	80% em 20 segundos	65%	70%	75%	80%
Nível de Serviço das Chamadas (TA)	Percentual de ligações abandonadas pelo usuário após 20 (vinte) segundos do total de atendidas + abandonadas	Segundos	Medir o tempo médio das chamadas abandonadas.	20%	35%	30%	25%	20%
Tempo médio de espera (TME)	Total de segundos que o cliente aguarda para ser atendido.	Segundos	Medir o tempo médio de espera do cliente, em segundos, na fila para ser atendido pelo teleoperador.	20 segundos	30 segundos	30 segundos	25 segundos	20 segundos

Índice de abandono (IAB)	Total de chamadas abandonadas ÷ (Total de chamadas atendidas + total de chamadas abandonadas).	%	Medir a perda de contatos tentados.	15%	25%	25%	20%	15%
Tempo médio de atendimento (TMA)	Soma dos tempos de atendimento ÷ atendimentos prestados.	Segundos	Representa o tempo médio gasto nos atendimentos a clientes, a partir do atendimento pelo teleoperador.	180 segundos	300 segundos	300 segundos	240 segundos	180 segundos
Índice de satisfação do atendimento TTB (ISA)	Soma dos percentuais das duas pontuações mais altas (TOP TWO BOX).	Índice (de 0 a 100)	Representa a satisfação percebida pelo cliente, em relação ao serviço de teleatendimento.	80%	70%	70%	75%	80%
Índice de insatisfação do atendimento BB (IIA)	Percentual de clientes que deram a pontuação mais baixa (BOTTOM BOX).	Índice (de 0 a 100)	Representa a insatisfação percebida pelo cliente, em relação ao serviço de teleatendimento.	10%	15%	15%	12%	10%

Índice de não-conformidades no atendimento (INA)	Total de atendimentos com inconformidade ÷ total de atendimentos avaliados.	%	Representa a incidência de inconformidades no atendimento.	10%	15%	15%	12%	10%
Índice de emails de clientes respondidos (IER)	Total de e-mails respondidos ÷ total de e-mails originados por clientes.	QTD	Verificar o volume do atendimento eletrônico.	95%	85%	90%	95%	95%
Índice de Ligações Abandonadas Por Desconexão Forçada (IAF)	Total de ligações abandonadas por desconexão forçada ÷ total mensal de ligações	QTD	Verificar as ligações abandonadas.	8%	12%	12%	10%	8%
Tempo Médio de Resposta (TMR)	Tempo médio mensal de resposta de e-mail, contabilizado a partir do momento do recebimento	QTD	Verificar o tempo médio mensal de resposta de e-mail.	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas
Registro no Software (RS)	Registros mensais de todos os eventos (ligações telefônicas receptivas e registro de suporte online efetuados no sistema de atendimento.	Registros	Verificar os registros mensais de todos os eventos no sistema de atendimento.	100%	100%	100%	100%	100%

Gravação das Ligações (GL)	Total gravado ÷ Total atendido x 100	%	Verificar o percentual mínimo de gravação das ligações .	100%	100%	100%	100%	100%
----------------------------	--------------------------------------	---	--	------	------	------	------	------

Com vistas a garantir a qualidade da operação, será aplicada a seguinte tabela (Indicadores Estratégicos) para efeitos remuneratórios, conforme o atingimento dos indicadores de desempenho, exceto para o Indicador *Follow Up* Áreas Internas SULGÁS.

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
Faixa da Meta	Variável do Preço
De 90% a 100%	100% do valor da fatura mensal
De 80% a 89%	98,5% do valor da fatura mensal
De 70% a 79%	95% do valor da fatura mensal
De 60% a 69%	85% do valor da fatura mensal
< 60%	80% do valor da fatura mensal *

* O atendimento dos Indicadores Estratégicos abaixo de 60% será considerado insuficiente no que se refere ao atendimento contratual. Dessa forma, a repetição desse índice insatisfatório poderá, a critérios da fiscalização da SEPM, caracterizar a inexecução parcial do objeto do Contrato.

Para cálculo da faixa da meta, os indicadores “NS”, “RS” e “GL” representam 60% do total, restando os 40% para os demais indicadores, conforme quadro que segue:

PESOS DOS INDICADORES	
INDICADOR	PESO
NS	20%
TA	4%
TME	4%
IAB	4%
TMA	4%

ISA	4%
IIA	4%
INA	4%
IER	4%
IAF	4%
TMR	4%
RS	20%
GL	20%
TOTAL	100%

As fórmulas de cálculo para os indicadores serão apuradas conforme segue:

- Atingindo a meta
- Atingindo entre 50% e 99% da meta
- Abaixo de 50% da meta
- Atingindo a meta
- Atingindo entre 50% e 99% da meta
- Abaixo de 50% da meta
- Atingindo a meta
- Atingindo entre 50% e 99% da meta
- Abaixo de 50% da meta

Para os demais indicadores, quais sejam, NS, TA, TME, IAB, TMA, ISA, IIA, INA, IER, IAF, TMR, RS e GL, caso seja atingida a meta, cada um contará como 4%; caso não seja atingida, o valor será 0 (zero).

O valor atingido por cada indicador será somado, atingindo o percentual total, o qual será aplicado na tabela “INDICADORES ESTRATÉGICOS”, apresentada anteriormente.

2 DESCRIÇÃO DA GESTÃO DO CALL CENTER

A Gestão do Call Center compreende as funções de coordenador, supervisor, monitor da qualidade e instrutor de treinamento, assim como inclui a infraestrutura necessária. O seu trabalho será evidenciado pela entrega de relatórios mensais contendo a análise de pontos críticos e oportunidades de melhorias, redimensionamento da operação, treinamentos aplicados e apresentação dos indicadores de desempenho.

Os Pontos de Atendimentos - PA's realizam os atendimentos receptivos por teleoperadores e seu trabalho será evidenciado pelo relatório mensal de escala da PA.

3 RELATÓRIOS

A CONTRATADA deverá disponibilizar à SEPM um sistema *online* que permita a emissão automática de relatórios gerenciais diários que possam ser acessados em tempo real. O sistema deverá permitir a extração de relatórios como:

- **Resumo de Atendimento Integral:** chamadas recebidas, chamadas atendidas, chamadas atendidas em até 20 (vinte) segundos, chamadas abandonadas, abandonadas em até 10 (dez) segundos, nível de serviço, tempo total do atendimento, tempo médio de conversação por chamada, tempo médio de espera para ser atendido, tempo médio para abandono, tempo médio pós atendimento, chamadas externas, chamadas transferidas, etc.
- **Login/Logout (especialidade-nome e id):** nome do teleoperador, id de *login*, ramal, data e horário de *login*, data e horário do *logout*, etc.
- **Participação do teleoperador ou da PA (posição de atendimento):** tempo em serviço, tempo médio de atendimento, tempo pós-atendimento, tempo disponível ou livre, tempo em pausa, quantidade de chamadas atendidas, etc.
- **Resumo dos Indicadores:** todos os indicadores definidos deverão constar em relatórios, apurados mensalmente e entregues até o 5º dia útil do mês subsequente, com os dados referentes ao mês anterior.

ANEXO IV

MAPA DE RISCOS

FASE DE ANÁLISE

(X) Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor

() Gestão do Contrato

RISCO 01				
PROBABILIDADE:		(X) Baixa	() Média	() Alta
IMPACTO:		() Baixa	() Média	(X) Alta
Id.	Dano			
1.	Licitação Deserta ou pouca probabilidade de negociação de valores acima do determinado na Pesquisa de Mercado.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Elaborar pesquisas de preços com orçamentos que representem a realidade atual utilizando meios confiáveis.	DLP, através do Setor de Pesquisa de Mercado.		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Com o valor já dentro da realidade de mercado, procede com publicação do pregão.	DLP, através do Setor de pregão.		

RISCO 02				
PROBABILIDADE:		(X) Baixa	() Média	() Alta
IMPACTO:		() Baixa	() Média	(X) Alta
Id.	Dano			
1.	Requisito/especificação da contratação que possam ser erroneamente interpretados pelos licitantes			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Elaborar o Termo de Referência de forma clara e concisa e solicitar a visita técnica para maior conhecimento a cerca do objeto pretendido	DLP, através do Setor de Termo de Referência		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Analisar o Termo de Referência a fim de identificar pontos que possam ser questionados, e ser for necessário encaminhar para alteração por parte do	Chefe do Setor de Termo de Referência		

	requisitante.	
--	---------------	--

RISCO 03				
PROBABILIDADE:		(<input checked="" type="checkbox"/>) Baixa	(<input type="checkbox"/>) Média	(<input type="checkbox"/>) Alta
IMPACTO:		(<input type="checkbox"/>) Baixa	(<input type="checkbox"/>) Média	(<input checked="" type="checkbox"/>) Alta
Id.	Dano			
1.	Contratação interrompida por recursos jurídicos, cujo impacto se traduz no atraso no processo de aquisição.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Realizar reuniões com a Assessoria Jurídica do Gabinete do Comando Geral para avaliar a realização da contratação.	DLP, através da Coordenadoria de Licitações		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Não há.	-		

RISCO 04				
PROBABILIDADE:		(<input checked="" type="checkbox"/>) Baixa	(<input type="checkbox"/>) Média	(<input type="checkbox"/>) Alta
IMPACTO:		(<input type="checkbox"/>) Baixa	(<input type="checkbox"/>) Média	(<input checked="" type="checkbox"/>) Alta
Id.	Dano			
1.	Ausência de licitantes ou de propostas comerciais válidas, culminando na perda do processo licitatório.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Especificar o objeto pretendido com informações necessárias e objetivas.	Unidade solicitante		
2.	Exigir habilitação que possibilite a participação do maior número de concorrentes, sem comprometer a qualidade pretendida.	DLP, através da Coordenadoria de Licitações		
3.	Ampla divulgação do edital.	DLP		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Reavaliação do Termo de Referência e Republicação do Edital	DLP, através da Coordenadoria de Licitações		

RISCO 05.				
PROBABILIDADE:		(<input checked="" type="checkbox"/>) Baixa	(<input type="checkbox"/>) Média	(<input type="checkbox"/>) Alta
IMPACTO:		(<input type="checkbox"/>) Baixa	(<input checked="" type="checkbox"/>) Média	(<input type="checkbox"/>) Alta
Id.	Dano			
1.	Estabelecer exigências contratuais as quais os licitantes não tenham			

	condições de atender e que o Gestor e Fiscais não tenham condições de fiscalizar, resultando na elevação do custo contratual e não aderência aos termos do edital, ou seja, resultando em licitação deserta ou fracassada.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Realizar reuniões com o Diretor Geral de Administração e Diretor de Licitações e Projetos para avaliar as exigências contidas no Termo de Referência.	Coordenador de Licitações e seus chefes de setores
2.	Revisar o Termo de Referência e especificar apenas exigências adequadas à realidade da SEPM.	Chefe do Setor de Termo de Referência
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Não há.	–

RISCO 06				
PROBABILIDADE:		<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
IMPACTO:		<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input checked="" type="checkbox"/> Alta
Id.	Dano			
1.	Designação de servidores para fiscalização do contrato em número insuficiente e sem a qualificação necessária, resultando em uma fiscalização ineficiente e imprecisa.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Designar para a equipe de fiscalização (técnica e administrativa) servidores com <i>expertise</i> no objeto da licitação e com disponibilidade para a realização de uma fiscalização efetiva	Comandantes, Chefes, Diretores das Unidades Administrativas contempladas com a aquisição do objeto		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Não há.	–		
RISCO 07				
PROBABILIDADE:		<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input checked="" type="checkbox"/> Alta
IMPACTO:		<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input checked="" type="checkbox"/> Alta
Id.	Dano			
1.	Dificuldade, pelos órgãos técnicos, de fornecer informações complexas, porém relevantes, ocasionando o atraso ou não finalização do processo de contratação.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		

1.	Realizar reuniões com Representante Técnico da Unidade Solicitante e da DLP.	Unidade Solicitante e DLP
2.	Designar 01 servidor de cada seção envolvida para trabalhar exclusivamente na elaboração das informações técnicas necessárias à licitação.	DLP
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Não há.	-

RISCO 08				
PROBABILIDADE:		() Baixa	() Média	(X) Alta
IMPACTO:		() Baixa	() Média	(X) Alta
Id.	Dano			
1.	Morosidade do processo licitatório, podendo culminar em atrasos no processo para a aquisição do objeto.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Designar o protocolo de classificação do processo como “URGENTE”, garantindo assim uma tramitação célere pelos diversos setores envolvidos na instrução processual. (DLP/Pesquisa de Mercado, Assessoria Jurídica do Gabinete Comando Geral, DOR, DGAL, EMG)	DGAL		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Comprometimento das diversas Unidades Administrativas envolvidas no processo, no intuito de viabilizar tempestivamente a licitação.	DLP, Chefe do Setor de Pesquisa de Mercado, Assessor Jurídico da SEPM, DOR, DGAL, Subchefe Adm. do EMG.		

RISCO 09				
PROBABILIDADE:		() Baixa	() Média	(X) Alta
IMPACTO:		() Baixa	() Média	(X) Alta
Id.	Dano			
1.	Não aprovação, pelo Ordenador de Despesas, do Termo de Referência elaborado pela Coordenadoria de Licitações, podendo resultar no atraso na conclusão do Termo de Referência.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Realização de reuniões de alinhamento entre a equipe de planejamento e o Ordenador de Despesas responsável pela subscrição do Termo de Referência em	DGAL e Coordenadoria de Licitações		

	questão.	
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Não há.	-

RISCO 10				
PROBABILIDADE:		() Baixa	() Média	(X) Alta
IMPACTO:		() Baixa	() Média	(X) Alta
Id.	Dano			
1.	Levantamento impreciso pela UNIDADE SOLICITANTE. Tal fato pode culminar em justificativa insuficiente das quantidades demandadas; no acréscimo ou redução do valor do contrato; e, conseqüentemente, em falha no planejamento da contratação em razão de dimensionamento e quantidades super ou subestimadas.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Fazer levantamento de acordo com a realidade das Unidades demandantes do objeto.	UNIDADE SOLICITANTE		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Determinar aos setores técnicos competentes a elaboração de planilhas com elementos suficientes que subsidiem a equipe de planejamento com as informações necessárias à elaboração da justificativa à contratação.	UNIDADE SOLICITANTE		
2.	Celebração de Aditivo contratual para acréscimo ou redução quantitativa do objeto contratual, observados os limites legais.	DLP e DGAL		

RISCO 11				
PROBABILIDADE:		(X) Baixa	() Média	() Alta
IMPACTO:		() Baixa	() Média	(X) Alta
Id.	Dano			
1.	Documentação de habilitação técnica e econômico-financeira forjada ou inidônea.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		

1.	Utilização do <i>Checklist</i> para verificação de conformidade das documentações de habilitação técnica e econômico-financeira das empresas licitantes.	DLP através dos Pregoeiros
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Pregoeiro realiza diligências, e, caso constate a existência de irregularidades, submete à análise do Ordenador de Despesas para analisar a viabilidade de aplicação de penalidade.	Setor de Pregões da DLP

RISCO 12				
PROBABILIDADE:		(<input checked="" type="checkbox"/>) Baixa	(<input type="checkbox"/>) Média	(<input type="checkbox"/>) Alta
IMPACTO:		(<input type="checkbox"/>) Baixa	(<input type="checkbox"/>) Média	(<input checked="" type="checkbox"/>) Alta
Id.	Dano			
1.	Sobrepços nos orçamentos estimativos, podendo resultar em licitação com preços superiores aos praticados no mercado, e, conseqüentemente no não atendimento ao princípio da economicidade.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	As estimativas de preços prévias às licitações devem estar baseadas em cesta de preços aceitáveis, tais como os oriundos de pesquisas diretas com fornecedores ou em seus catálogos, valores adjudicados em licitações de órgãos públicos, sistemas de compras (Comprasnet), avaliação de contratos recentes ou vigentes, compras e contratações realizadas por corporações privadas em condições idênticas ou semelhantes.	DLP através do Setor de Pesquisa de Mercado		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Determinar a adequação da pesquisa de preços e, conforme o caso, do Termo de Referência.	DGAL		

RISCO 13				
PROBABILIDADE:		(<input checked="" type="checkbox"/>) Baixa	(<input type="checkbox"/>) Média	(<input type="checkbox"/>) Alta

IMPACTO:		<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input checked="" type="checkbox"/> Alta
Id.	Dano			
1.	Risco de vencimento da proposta por sobrestamento, podendo ocasionar o atraso no atendimento da demanda e a recusa do licitante em manter a proposta.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Conferência e controle da vigência das propostas.	DLP através do Setor de Pesquisa de Mercado		
2.	Reunião com o Ordenador de Despesas para cientificá-lo do risco e alinhar providências.	DLP		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Determinar a revalidação das propostas	DGAL		

RISCO 14				
PROBABILIDADE:		<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
IMPACTO:		<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input checked="" type="checkbox"/> Alta
Id.	Dano			
1.	Falta de publicação dos atos necessários à validade do processo licitatório no Diário Oficial (D.O.) e em jornal de grande circulação, resultando em não atendimento ao princípio da publicidade.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Aplicação do Checklist pelo Órgão responsável.	DLP através da Coordenadoria de Licitações		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Pregoeiro emite a justificativa e providências cabíveis.	DLP, através do setor de Pregões		

RISCO 15				
PROBABILIDADE:		<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
IMPACTO:		<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input checked="" type="checkbox"/> Alta
Id.	Dano			
1.	Ausência de garantia contratual, quando exigida nos termos do instrumento convocatório, culminando no não atendimento ao art. 56 da Lei 8.666/93, bem como, podendo resultar em prejuízos à Administração em caso de falência ou descumprimento contratual por parte da contratada.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Realizar a conferência e controle da conformidade do procedimento, após a	DLP – através da Coordenadoria de Contratos e DOR ou DF		

	assinatura do contrato.	
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Notificar a Contratada requerendo providências acerca da garantia.	DLP através da Coordenadoria de Contratos
2.	Em caso de não atendimento, após descumprimento reiterado, instaurar processo de aplicação de penalidade na forma do T.R/EDITAL.	DGAL

RISCO 16				
PROBABILIDADE:		() Baixa	(X) Média	() Alta
IMPACTO:		() Baixa	() Média	(X) Alta
Id.	Dano			
1.	Falta de manutenção das condições de habilitação para assinatura do contrato e aditivos, resultando no não atendimento ao art. 55, inciso XIII da Lei n.º 8.666/93.			
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1.	Realizar a conferência e controle da conformidade das documentações obrigatórias, após a assinatura do contrato, utilizando-se para tanto de <i>Checklist</i> .	DLP através da Coordenadoria de Contratos		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1.	Notificar a Contratada para que possa regularizar sua documentação, e, concomitantemente, suspender, temporariamente, a assinatura do contrato e aditivos.	DLP através da Coordenadoria de Contratos		