



EDITAL
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 10/2023
SEI Nº 140003531.000132/2023-11

PREÂMBULO:

O **ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES**, inscrita no CNPJ sob o nº 10.572.071/0001-12, torna público o CHAMAMENTO PÚBLICO, regido por este Edital e seus Anexos, a realizar-se até às **17:00 horas do dia 27 de setembro de 2023**, conforme a publicação contida nos Diário Oficial do Estado de Pernambuco, Diário Oficial da União, em jornal de grande circulação e na página eletrônico dessa Secretaria.

1. DO OBJETO

- 1.1 O presente chamamento público tem como objeto a dispensa de licitação com fundamento no artigo 24, inciso IV da Lei 8.666/93 visando à contratação direta da prestação de serviços técnicos especializados em Central de Atendimento ao cliente para processos educacionais, incluindo os serviços de atendimento, por telefone e por meio eletrônico via aplicativo de troca de mensagens, para atendimento as necessidades da Secretaria de Educação e Esportes do Estado de Pernambuco (SEE-PE), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência.
- 1.2 Integram este Edital os anexos relacionados abaixo, que podem ser obtidos, juntamente com este Edital, no SEI nº **140003531.000132/2023-11**, bem como no site da Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco no endereço eletrônico www.educacao.pe.gov.br.

Anexo I – Termo de Referência e seus anexos;

Anexo II – Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

Anexo III – Minuta do Contrato;

Anexo IV – CHECKLIST da documentação necessária para as empresas participantes, que será enviada para o e-mail geame.seepe@gmail.com e see.licitacao.interna@gmail.com

2. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 2.1 O valor a ser contratado será definido após a realização do chamamento público .

3. DA FONTE DE RECURSOS

- 3.1 As despesas decorrentes da presente contratação serão declaradas pelo setor competente, após realização do chamamento público.

4. DO ENVIO DE DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO E DE PROPOSTA DE PREÇO

- 4.1 A documentação de habilitação e a proposta de preço deverá ser enviada num período de até 3 (três) dias úteis a contar do dia seguinte à publicação para o correio eletrônico geame.see@gmail.com, Gerência de Análise de Mercado da SEE, em atenção à Gerência de Análise de Mercado. Telefone: (81) 98494.4422/(81) 3183-9213 / 3183-9210.
- 4.2 Toda documentação deverá ser encaminhada DIGITALIZADA.
- 4.3 Os documentos/certidões que não podem ser autenticados pela internet, deverão ser encaminhados com autenticação digital.
- 4.4 **Ficam suspensas as exigências contidas neste instrumento convocatório, referentes à apresentação**

de documentos que dependam de meios físicos, até o fim dos efeitos dos atos normativos publicados pelo Poder Executivo Estadual, para a contenção da COVID-19, os quais deverão ser supridos ou substituídos por versões digitais ou digitalizadas, nos termos da Portaria SAD nº 705, de 25 de março de 2020.

5. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1 Os documentos de habilitação poderão ser apresentados em original ou em cópia autenticada por cartório competente ou por servidor integrante da GTLIC.

- 5.1.1 A autenticação de cópias, para efeito de atendimento ao disposto no caput, poderá ocorrer mediante a apresentação do documento original.
- 5.1.2 Em nenhuma hipótese, tais documentos poderão conter borrões, emendas, rasuras, entrelinhas ou o uso de corretivo.

5.2 Os documentos/certidões que não apresentarem prazo de validade serão considerados válidos por um período de 90 (noventa) dias de sua emissão, salvo previsão de prazo diverso em lei ou em norma infralegal, ficando o licitante responsável por juntar a respectiva comprovação.

5.3 Documentos relativos à HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- 5.3.1 Registro comercial, no caso de empresa individual; ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 5.3.2 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- 5.3.3 Declaração de comprovação do cumprimento do disposto no inciso V do artigo 27, da Lei nº 8.666/93, de acordo com modelo estabelecido no Anexo II do Edital.

5.4 Documentos relativos à REGULARIDADE FISCAL e TRABALHISTA:

- 5.4.1 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, através da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa;
- 5.4.2 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, comprovada através de apresentação de certidão fornecida pela Caixa Econômica Federal;
- 5.4.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, comprovada através de Certidão de Regularidade Fiscal – CRF, emitida pela Secretaria da Fazenda do domicílio ou sede da licitante. Caso a licitante tenha filial no Estado de Pernambuco, deverá apresentar também a CRF de Pernambuco;
- 5.4.4 Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, de acordo com a Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1.470/2011 do TST.

5.5 Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

- 5.5.1 A empresa interessada deverá comprovar a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidade e prazos com o objeto do procedimento, mediante atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que a instituição prestou ou está prestando, satisfatoriamente, serviços compatíveis com o objeto a ser contratado;
- 5.5.2 Será considerado compatível com a quantidade o(s) atestado(s) que apresentar(em), no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades do objeto a ser contratado para LOTE, exigindo-se a comprovação cumulativa quando da classificação provisória em primeiro lugar em mais de um LOTE;

- 5.5.3 Para efeito do item 5.5.2, será admitido o somatório das quantidades descritas em um ou mais atestados apresentados, sendo compatível com o objeto a ser contratado.
- 5.5.4 Não serão aceitos atestados emitidos pela empresa, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do Edital.
- 5.5.5 Os atestados de capacidade técnica deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - a) Identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado;
 - b) Identificação da licitante;
 - c) Descrição clara dos serviços prestados;

5.6 Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

- 5.6.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede ou domicílio da empresa interessada OU, no caso de empresas em recuperação judicial, que já tenham tido o plano de recuperação homologado em juízo, certidão emitida pela instância judicial competente que ateste que as empresas tenham tido o plano de recuperação concedido ou homologado em juízo;
- 5.6.2 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial referente aos processos distribuídos pelo PJe (processos judiciais eletrônicos) da sede da empresa interessada OU, no caso de empresas em recuperação judicial, que já tenham tido o plano de recuperação homologado em juízo, certidão emitida pela instância judicial competente que ateste que as empresas tenham tido o plano de recuperação concedido ou homologado em juízo;
 - 5.6.2.1 A certidão descrita no item 5.6.2 somente é exigível quando a certidão negativa de Falência ou Recuperação Judicial da sede ou do domicílio da empresa interessada (item 5.6.1) contiver a ressalva expressa de que não abrange os processos judiciais eletrônicos.
- 5.6.3 Comprovação de Capital Social ou Patrimônio Líquido Mínimo, correspondente a 10% (dez por cento) do valor da contratação, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, conforme estabelecido no art. 31, § 3º da Lei nº 8.666/93;
- 5.6.4 Para fins de comprovação de Patrimônio Líquido e dos índices contábeis, a empresa deverá apresentar Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei (incluindo o termo de abertura e termo de encerramento).
- 5.6.5 Os balanços e demonstrações devem conter os registros ou autenticação no órgão competente e estar devidamente assinados pelo administrador da empresa e pelo profissional habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC, e vir acompanhados dos termos de abertura e de encerramento;
- 5.6.6 É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios;
- 5.6.7 Caso o exercício financeiro anterior ao da dispensa de licitação esteja encerrado há mais de 3 (três) meses da data da sessão pública de abertura deste Pregão, o Balanço Patrimonial poderá ser atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

5.7 Documentos complementares:

- 5.7.1 CHECKLIST da documentação necessária para as empresas participantes, Checklist/SEE-PE, que será enviada para o e-mail da geame.see@gmail.com, juntamente com a proposta e os documentos de habilitação.

6. DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 6.1 Deverão estar incluídos no preço total ofertado, todos os custos que incidam no serviço, conforme disposto no Termo de Referência devidamente preenchidos a fim de se obter o valor global da contratação;
- 6.2 As propostas terão validade de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias.
- 6.3 O percentual de ISS deve ser compatível com a legislação tributária do município onde será prestado o serviço.
- 6.4 Serão desclassificadas as propostas que apresentarem os serviços fora das especificações técnicas

estabelecidas no TR ou fora do prazo estabelecido.

7. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

7.1 O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO POR LOTE.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Quaisquer dúvidas porventura existentes sobre o disposto no presente Edital deverão ser objeto de pedido formal de esclarecimentos, à Comissão responsável pela presente dispensa de licitação, através dos seguintes emails: cplose@educacao.pe.gov.br

8.1.1 A GTLIC responderá aos pedidos de esclarecimentos até 12 horas antes do prazo final, providenciando a juntada da resposta nos autos eletrônicos do SEI **1400003531.000132/2023-11**, mesmo endereço onde disponibilizado o Edital e seus anexos.

8.2 A autoridade competente para a aprovação do procedimento poderá revogá-lo em face de razões de interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante ato escrito e devidamente fundamentado.

8.3 Em caso de divergência entre disposição do Edital e das demais peças que compõem o processo, prevalece a previsão do Edital em consonância com Termo de Referência.

8.4 Os casos omissos serão dirimidos pela Comissão com base nas disposições da Lei Federal nº 8.666/93, e demais diplomas legais eventualmente aplicáveis.

8.5 O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o Foro da Comarca do Recife, Capital do Estado de Pernambuco, com exclusão de qualquer outro.

Recife, data da assinatura no SEI.
Gerência Técnica de Licitações - GTLIC/SEE

**ANEXO I DO EDITAL
TERMO DE REFERÊNCIA**

O TERMO DE REFERÊNCIA ESTÁ DISPONIBILIZADO EM ARQUIVO SEPARADO

ANEXO II DO EDITAL
DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO
FEDERAL
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 10/2023
SEI nº 1400003531.000132/2023-11

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio do seu representante legal, Sr. (a) _____, portador(a) da carteira de identidade nº _____, expedida pelo(a) _____, DECLARA, para atender ao disposto no inciso V do artigo 27 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos na condição de aprendiz ().

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal.

(*) em caso afirmativo assinalar a ressalva acima

**ANEXO III DO EDITAL
MINUTA DO CONTRATO
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 10/2023
SEI nº 1400003531.000132/2023-11**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº ____ / ____ -
SEE/PE, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE
PERNAMBUCO, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E
ESPORTES-SEE E_, NOS TERMOS DA LEI FEDERAL Nº
8.666/93.**

O ESTADO DE PERNAMBUCO, através da SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES DO ESTADO DE PERNAMBUCO, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, com sede na _____, nesta cidade, doravante designada CONTRATANTE, neste ato representada pelo Sr. _____ (qualificação e endereço completos), no uso da competência conferida pelo _____, e a empresa _____, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____, estabelecida na _____, nº _____, representada neste ato pelo Sr. _____, doravante designada CONTRATADA, têm entre si justo e acordado, e celebram o presente CONTRATO, mediante as seguintes cláusulas e condições, que mutuamente outorgam e estabelecem, sujeitando-se às disposições previstas na Lei Federal nº 8.666/1993, e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados em Central de Atendimento ao cliente para processos educacionais, incluindo os serviços de atendimento, por telefone e por meio eletrônico via aplicativo de troca de mensagens, para atendimento as necessidades da Secretaria de Educação e Esportes do Estado de Pernambuco (SEE-PE), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, referente à Dispensa de Licitação nº__.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOCUMENTAÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: São partes integrantes deste **CONTRATO** para todos os fins de direito, o processo relativo à **DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº _____**, **PROCESSO Nº _____**, todos os seus anexos e a proposta da contratada.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O regime de execução dos serviços objeto do presente contrato é o de execução indireta por empreitada por preço unitário.

CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O CONTRATO vigorará por 180 (cento e oitenta dias), correspondendo ao período de __/__/__ à __/__/__, contabilizados do marco inicial da situação emergencial, qual seja: dia __/__/__, ou até a efetiva contratação do processo licitatório correspondente, o que ocorrer primeiro, em observância ao prazo de 180 (cento e oitenta) dias conforme previsto no artigo 24, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.

CLÁUSULA QUINTA - DO VALOR CONTRATUAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global máximo esmado de R\$ _____(____) observando os dias levos previstos no período de vigência estabelecido, conforme tabelas abaixo:.

| ITEM | CÓDIGO E-FISCO | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE | PREÇO UNITÁRIO | PREÇO TOTAL |
|------|----------------|-----------|------------|----------------|-------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | TOTAL | R\$ |

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE E REVISÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O respectivo valor do contrato somente será reajustado após decorrido o período de 12 (doze) meses da data fixada para apresentação da proposta, utilizando-se para tanto o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE, de acordo com a Lei nº 12.525/2003, Lei nº 17.555/2021 e Decreto nº 52.153, de 17 de janeiro de 2022;

PARÁGRAFO SEGUNDO: Será assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, de acordo com o art. 65, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As despesas decorrentes deste **CONTRATO** estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Estado de Pernambuco, para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Classificação funcional programática: _____

Fonte: _____

Categoria: _____

Grupo/ Modalidade : _____

PARÁGRAFO SEGUNDO: No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correrão à conta dos recursos próprios para atender as despesas de mesma natureza, cujo empenho será objeto de termo de apostilamento no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA OITAVA – DA FORMA DE PAGAMENTO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O empenhamento somente será efetuado, e conseqüentemente paga a despesa, na forma prevista neste instrumento convocatório, se a licitante vencedora estiver inscrita no CADASTRO DE FORNECEDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO – CADFOR;

PARÁGRAFO SEGUNDO: A CONTRATADA é responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;

PARÁGRAFO TERCEIRO: O pagamento pela prestação do (s) serviço (s) deverá ser efetuado mensalmente à contratada, através de nota de empenho, em até **30 (trinta) dias**, do mês subseqüente à prestação de serviços, mediante a apresentação das notas fiscais/faturas emitidas pela Contratada, devidamente atestadas pela unidade competente do órgão/entidade;

PARÁGRAFO QUARTO: Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva do Contratante, fica convencionado que a taxa de atualização financeira, devida entre a data referida no Parágrafo Terceiro da Cláusula Sétima, e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios

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

VP = Valor da parcela a ser paga

I = Índice de atualização financeira. Assim apurado:

$$I = (TX/100)$$

365

TX = Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA

PARÁGRAFO QUINTO: A atualização financeira prevista nesta condição será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

PARÁGRAFO SEXTO: Será efetuada a glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada pela não entrega total das refeições, sem prejuízo das sanções cabíveis;

PARÁGRAFO SÉTIMO: Em caso de qualquer descumprimento identificado que gerem glosa, conforme item 13.9.1 do Termo de referência, a indicação da ocorrência deverá ser encaminhada pelo fiscal do contrato juntamente com o mapa de fornecimento das refeições para o Gestor do Contrato;

PARÁGRAFO OITAVO: Uma vez atendido os requisitos quanto a qualidade do fornecimento, não será objeto de glosa quando o estudante não optar pelo consumo de qualquer item do cardápio;

PARÁGRAFO NONO: O critério acerca da porcentagem estabelecida para glosa busca garantir o atendimento de acordo com o estabelecido na Resolução CD/FNDE nº 26/2013, bem como coibir a prestação de forma parcial do serviço.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

1 Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado, através de servidor designado para este fim.

2 Facilitar o cumprimento das obrigações contratuais, informando à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às suas instalações para execução dos serviços.

3 Verificar a conformidade da execução dos serviços com as especificações e quantidades exigidas.

4 Promover o acompanhamento da execução do objeto, cumpridas as condições estabelecidas na Cláusula Oitava deste Contrato.

5 Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer irregularidade na execução do serviço, solicitando, quando possível, a substituição, o reparo ou complementação do serviço prestado, fixando prazo para o cumprimento da determinação.

6 Recusar a execução do serviço que não atenda aos requisitos elencados nas especificações indicadas se, após o prazo fixado para substituição, reparo ou complementação, não for sanada a irregularidade verificada, comunicando à CONTRATADA o fato por escrito.

7 Analisar e atestar as Faturas e Notas Fiscais emitidas e efetuar os respectivos pagamentos nos prazos estabelecidos.

8 Comunicar à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas.

9 Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA relacionados à execução contratual.

10 Aplicar as penalidades previstas no Edital em caso de cometimento de infrações na execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no processo, de seus anexos e da proposta apresentada na contratação e, ainda:

1. No momento da assinatura do contrato, a CONTRATADA emitirá uma DECLARAÇÃO informando que está apta quanto ao atendimento das normas e legislações vigentes, referente a execução dos serviços de central de atendimento, em especial, a NR17, que estabelece parâmetros mínimos para os trabalhos em atividades de

teleatendimento, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente;

- 2.** Iniciar em até 05 (cinco) dias corridos, da data de assinatura do contrato, a execução dos serviços com toda solução já implantada;
- 3.** Permitir, a qualquer momento, que a CONTRATANTE realize visitas ao ambiente da central de atendimento, a fim de verificar o cumprimento do acordado em contrato, conforme exigência das normas descritas no termo e para o tipo de trabalho.
- 4.** Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- 5.** Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do objeto, inclusive com pessoal, os quais não terão qualquer vínculo empregatício com a contratante;
- 6.** Responsabilizar-se, inclusive perante terceiros, por ações ou omissões de seus empregados, prepostos e contratados, das quais resultem danos ou prejuízos a pessoas ou bens, não implicando corresponsabilidade da CONTRATANTE;
- 7.** Disponibilizar seus empregados na quantidade contratada, que irão prestar serviços, uniformizado, identificando-os mediante crachás com fotografia recente e provendo-os dos Equipamentos de Proteção Individual - EPIs;
- 8.** Identificar todos os equipamentos, ferramental e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;
- 9.** Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e as normas internas de segurança e medicina do trabalho;
- 10.** Instruir seus empregados quanto às necessidades de acatar as orientações da CONTRATANTE, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho tais como prevenção de incêndio nas áreas da CONTRATANTE;
- 11.** Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito, após os primeiros socorros realizados pela CONTRATANTE;
- 12.** Assumir inteira responsabilidade técnica pela execução dos serviços, pela confiabilidade e efetividade dos trabalhos que executar;
- 13.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos as ferramentas em quantidade, qualidade, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 14.** Observar conduta adequada na utilização dos equipamentos, objetivando correta higienização dos utensílios e das instalações objeto da prestação de serviços;
- 15.** Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar, não será mantido nas dependências da execução dos serviços ou quaisquer outras instalações da CONTRATANTE;
- 16.** Atender de imediato as solicitações da CONTRATANTE quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;
- 17.** Atender, no prazo máximo estabelecido no Nível Mínimo de Serviço, contados a partir da comunicação feita pela CONTRATANTE, aos chamados para manutenção corretiva;
- 18.** Apresentar, quando solicitado, os comprovantes de pagamentos de benefícios e encargos;
- 20.** Obedecer a todas as normas e condições estipuladas na Convenção Coletiva de Trabalho correspondente a cada categoria empregada na execução dos serviços.
- 21.** Manter durante a execução deste instrumento, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação no processo.
- 22.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.
- 23.** Não divulgar dados ou informações, nem fornecer cópias de relatórios e documentos a terceiros sem a prévia autorização, por escrito, da administração da CONTRATANTE;
- 24.** Participar de todas as reuniões e outras atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham a ser convocadas pela CONTRATANTE;
- 25.** Responder pelos danos e prejuízos decorrentes de paralisações no fornecimento, salvo na ocorrência de caso fortuito, ou força maior;
- 26.** Dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação do serviço que possa prejudicar a realização completa do objeto deste Contrato;
- 27.** Executar, de forma contínua, a manutenção dos equipamentos instalados, através de pessoal de seu quadro técnico e sem quaisquer ônus, encargos ou responsabilidades para a CONTRATANTE, devendo os respectivos serviços ser executados por sua conta e responsabilidade exclusiva, no local e durante o horário de expediente normal da CONTRATANTE. As manutenções devem ser realizadas de forma preventiva e corretiva de modo a causar o mínimo de interferência no ambiente e na rotina de seus ocupantes ou usuários;

- 28.** Garantir que, em decorrência da execução dos serviços, os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança. Após a conclusão, deve ser efetuada limpeza geral no ambiente, eventualmente afetado pela atuação do técnico da CONTRATADA;
- 29.** Substituir o equipamento que esteja em manutenção por outro com características equivalentes e em perfeito estado de funcionamento, caso o prazo de reparo ultrapasse o período máximo estabelecido no Nível Mínimo de Serviço, sem ônus para a CONTRATANTE, até que o reparo seja finalizado e o equipamento retome ao seu funcionamento normal.
- 30.** Indicar, obrigatoriamente, um Representante Administrativo, em conformidade com o Art. 68 da Lei nº 8.666/93, o qual não representará custos de qualquer espécie para a CONTRATANTE. O representante deverá estar à disposição, quando solicitado, nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, em horário comercial. Esse representante será responsável pela gestão administrativa de todos os recursos necessários à execução dos serviços contratados, e a ele serão direcionadas quaisquer demandas referentes à administração do Contrato. Será de sua responsabilidade:
- 30.1.** Realizar a gestão da execução dos serviços e de outras demandas referentes à Administração do Contrato;
 - 30.2.** Acompanhar a execução dos serviços;
 - 30.3.** Assegurar-se de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução dos serviços do objeto em tela;
 - 30.4.** Informar a CONTRATANTE os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
 - 30.5.** Elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução dos serviços;
 - 30.6.** Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- 31.** Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da SEE-PE, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada pela SEE-PE.
- 32.** Fornecer ao CONTRATANTE, ao término do contrato, todos os documentos originais que comprove o período de garantia fornecido pelo fabricante para cada peça, equipamento ou material que for substituído durante a execução do objeto.
- 33.** Indenizar quaisquer danos ou prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, culposa ou dolosa, na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da CONTRATANTE;
- 34.** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato, ressalvadas as hipóteses de subcontratação, nos termos previstos neste Termo de Referência.
- 35.** Prestar os necessários esclarecimentos sobre a execução do objeto contratual solicitado pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da solicitação.
- 36.** Designar preposto para representá-la perante a CONTRATANTE sempre que for necessário, indicando o respectivo telefone e e-mail para futuros contatos.
- 37.** Informar previamente à CONTRATANTE, solicitando-lhe anuência, toda e qualquer alteração nas condições de fornecimento.
- 38.** Comunicar à CONTRATANTE, em tempo hábil e por escrito, a superveniência de fatos que venham a prejudicar o adequado fornecimento dos bens, de modo a se viabilizar a correção da situação apresentada.
- 39.** Emitir documento fiscal com a discriminação expressa do percentual de isenção do ICMS, quando se tratar de operação abrangida pelo art. 63 do Anexo 7 do Decreto Estadual nº 44.650/17 (Convênio ICMS 73/04).
- 40.** Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto do contrato.
- 41.** Disponibilizar acesso a unidade Gestora do Serviço pela CONTRATANTE, em tempo real, ao Sistema de Atendimentos, com consultas, relatórios, indicadores e ferramentas de monitoramento.
- 42.** Disponibilizar acesso aos técnicos da Rede PE-Conectado para instalação e manutenção dos serviços de 0800;
- 43.** Caso a CONTRATADA tenha local de execução de serviços fora do Estado de Pernambuco, o tráfego de dados/voz dos serviços de 0800 será de responsabilidade exclusiva desta, sem custos adicionais de qualquer natureza para a CONTRATANTE.
- 44.** O link de dados da Central, para atendimento das solicitações por meio do Webchat será de responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelo órgão/entidade Contratante, devendo a CONTRATADA fornecer todas as informações solicitadas no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis** após o recebimento da solicitação;

PARÁGRAFO SEGUNDO: A comunicação entre a Contratante e a Contratada se dará por meio do contato telefônico: (81) 3183-9357 e e-mail: ggtic.contratos@educacao.pe.gov.br, sem prejuízo de outros meios disponíveis;

PARÁGRAFO TERCEIRO: A contratada deverá apresentar a Nota Fiscal ou fatura para atesto da Administração no seguinte endereço: Av. Afonso Olindense, 1513 - Várzea, Recife - PE, 50810-900.

PARÁGRAFO QUARTO: A fiscalização e a gestão do contrato ficarão a cargo de servidores distintos designados pelo Contratante que deverão acompanhar, fiscalizar e verificar a conformidade dos serviços, conforme o Art. 67, §§1º e 2º da Lei nº 8.666/1993;

PARÁGRAFO QUINTO: Cabe ao **Gestor do Contrato:**

1. A gestão do contrato ficará a cargo **Gerência de Informação e Sistemas Aplicativos (GISA)**, através do Telefone: – (81) 3183-9357 - E-mail: ggtic.contratos@educacao.pe.gov.br e a Fiscalização será exercida pela Gerência de Organização da Rede Escolar, da CONTRATANTE, de acordo com art. 67 §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.
2. Disponibilizar a infraestrutura necessária para o serviço de 0800 junto ao Consórcio PE-Conectado, assim como definido no contrato e dentro dos prazos estabelecidos.
3. Não obstante a empresa CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável por toda execução contratual, ao ÓRGÃO GERENCIADOR e a eventual CONTRATANTE é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização, diretamente ou por prepostos designados.
4. Consolidar as avaliações recebidas e encaminhar as consolidações e os relatórios à CONTRATADA.
5. Apurar o percentual de desconto da fatura correspondente.
6. Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à CONTRATADA.
7. Emitir avaliação da qualidade do serviço.
8. Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais.
9. Analisar relatórios e documentos enviados pelo fiscal do contrato;
10. Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelo fiscal do contrato.
11. Providenciar o pagamento das faturas emitidas pela CONTRATADA, mediante a observância das exigências contratuais e legais.
12. Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, observando que o valor do contrato não seja ultrapassado.
13. Orientar o fiscal do contrato para a adequada observância das cláusulas contratuais.

PARÁGRAFO SEXTO: Cabe ao **Fiscal do Contrato:**

1. A fiscalização do contrato ficará a cargo **Superintendência de Governança e Gestão de TI (SUGTI)**, através do Telefone: – (81) 3183-9349- E-mail: ggtic.contratos@educacao.pe.gov.br e a Fiscalização será exercida pela Gerência de Organização da Rede Escolar, da CONTRATANTE, de acordo com art. 67 §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.
2. Responsabilizar-se pela vigilância e garantia da regularidade e adequação do serviço.
3. Conhecer plenamente os termos contratuais sob sua fiscalização, principalmente suas cláusulas; assim como as condições constantes do TR e seus anexos, com vistas a identificar as obrigações em concreto tanto da CONTRATANTE quanto da CONTRATADA.
4. Exigir da CONTRATADA o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, constantes das cláusulas e demais condições do TR e respectivos anexos, tais como planilhas, cronogramas etc.
5. Comunicar à Administração a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da

forma de sua execução, em razão do fato superveniente ou de outro qualquer, que possa comprometer a aderência contratual e seu efetivo resultado.

6. Recusar serviço irregular, não aceitando serviço diverso daquele que se encontra especificado TR e respectivo contrato, assim como observar, para o correto recebimento, a hipótese de outro oferecido em proposta e com qualidade superior ao especificado e aceito pela Administração.

7. Comunicar por escrito qualquer falta cometida pela CONTRATADA.

8. Comunicar formalmente ao Gestor do contrato as irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a CONTRATADA.

9. Conhecer e reunir-se com o preposto da contratada com a finalidade de definir e estabelecer as estratégias da execução do objeto, bem como traçar metas de controle, fiscalização e acompanhamento do contrato.

10. Disponibilizar toda a infraestrutura necessária, assim como definido no contrato e dentro dos prazos estabelecidos;

11. DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS):

11.1. Consiste na definição de indicadores e metas quantificáveis, para avaliação de serviços relativos ao ambiente, cuja finalidade é manter os níveis de disponibilidade, qualidade e desempenho dos serviços necessários para a execução das atividades da central de atendimento.

11.2. O acompanhamento do NMS será efetuado por um conjunto de indicadores e métricas que estabelecem e mensuram a qualidade, o desempenho e a disponibilidade dos serviços oferecidos pela CONTRATADA;

11.3. Os serviços prestados serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA, de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme anexo A deste Termo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Assim, além da descrição apresentada na tabela 1 do item 1 deste Termo de Referência, para a prestação dos serviços, deve-se observar as seguintes especificações, conforme tabela a seguir:

| ITEM | CÓDIGO E-FISCO | OBJETO | DESCRIÇÃO ITENS | U.F | QUANT. ESTIMADA |
|-------------|-----------------------|------------------------|--|-------------------------|------------------------|
| 1 | 513159-6 | Teleatendimento Humano | Serviço de teleatendimento - tipo gerenciamento de central de atendimento por meio de atendente, turno diurno, de segunda a sábado | Atendimentos realizados | 32.630 |

| | | | | | |
|---|----------|--------------------------------|---|-------------------------|--------|
| 2 | 513241-0 | Atendimento humano via Webchat | Serviço de operação - do tipo serviço de atendimento ao cliente via internet por meio de chat integrado a um portal web | Atendimentos realizados | 31.500 |
|---|----------|--------------------------------|---|-------------------------|--------|

1.1. DO TELEATENDIMENTO HUMANO (E-FISCO 513159-6)

1.1.1. Atender, em primeira instância, as demandas telefônicas, fazendo a identificação de todos os usuários e o registro das demandas, através de protocolo de atendimento.

1.1.2. Dar tratamento às demandas recebidas, respondendo de imediato (no ato da ligação) às demandas gerais e recorrentes, informando o protocolo ao Solicitante, assim como encerrar a ligação.

1.1.3. Encaminhar os questionamentos específicos para a unidade Gestora do Serviço da SEE-PE, em caso da necessidade de esclarecimentos adicionais, para que a solicitação possa ser atendida num segundo momento após o encerramento da ligação. Identificando no protocolo de atendimento que o Solicitante aguarda retorno com esclarecimentos adicionais.

1.1.4. Todo atendimento prestado pelos atendentes deverá ser realizado mediante consulta à base de conhecimento informatizada e devidamente cadastrada em protocolo de atendimento no Sistema de Atendimento disponibilizado pela CONTRATADA.

1.1.5. Os questionamentos não localizados pelo operador na base de conhecimento também deverão ser registrados no Sistema de Atendimento como uma demanda que será encaminhada, necessariamente, à unidade Gestora do Serviço da SEE-PE.

- Os questionamentos encaminhados deverão ser apresentados de forma clara, de maneira a assegurar o retorno correto ao usuário demandante.
- O canal de comunicação com a unidade Gestora do Serviço será definido quando da comunicação da entrada de novo serviço junto à CONTRATADA.
- O atendimento será faturado apenas uma vez, independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre a SEE-PE e a empresa CONTRATADA.

1.1.6. Todos os atendimentos prestados pelos teleoperadores deverão ser registrados no Sistema de Atendimento.

- Caso não sejam realizados, no mínimo, os seguintes registros, o atendimento não será considerado para fins de faturamento: protocolo, nome do Solicitante, número de telefone do Solicitante, serviço para o qual está sendo apresentada a dúvida (Ex.: Matrícula, PE no Campus, entre outros) e classificação da dúvida apresentada pelo Solicitante.
- Essas informações deverão ser mantidas no sistema de atendimento da central, durante o período de execução do contrato.

1.1.7. Todos os atendimentos deverão ser classificados, conforme os exemplos de classificação abaixo, mas não se limitando a:

- Atendimento com resposta padrão;
- Solicitação para resposta pela SEE-PE;
- Engano;
- Ligação interrompida pelo usuário;
- Ligação muda;
- Queda de ligação;
- Registro de solicitação;
- Trote;
- Denúncia.

1.1.8. Todas as classificações serão definidas pela equipe da SEE-PE, no momento da implantação dos serviços.

1.1.9. Todas as ligações recebidas deverão ser gravadas e armazenadas durante a vigência do contrato, sendo que as ligações dos últimos 180 (cento e oitenta) dias deverão estar disponíveis para consulta on-line e para download.

1.1.10. O arquivo com todas as gravações realizadas deverá ser disponibilizado à SEE-PE, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, e, também ao final do contrato. As gravações deverão ser identificadas por número da solicitação de atendimento, e separadas por dia/mês/ano do registro.

1.1.11. Para o envio dos arquivos poderá ser utilizado mídia física (ex: Disco Rígido externo) ou on-line (ex.: acesso ao sistema de atendimento), conforme especificação da SEE-PE, e atendendo aos requisitos de segurança.

1.1.12. Não deverá implicar em custo adicional à SEE-PE a disponibilização das gravações pela CONTRATADA.

1.1.13. A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe de teleatendimento considerando, em especial, o TMA (Tempo Médio de Atendimento) do atendimento telefônico, previsto no INDICADOR DE MEDIÇÃO, definido no NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS PARA O SERVIÇO - Anexo A do Termo de Referência.

1.2. DO ATENDIMENTO HUMANO VIA WEBCHAT (E-FISCO 513241-0)

1.2.1. Atender, em primeira instância, as demandas dos usuários que utilizarem o serviço de webchat ou aplicativo de mensagens disponibilizado e hospedado pela CONTRATADA, após o usuário realizar a sua identificação e o registro da demanda.

1.2.2. Dar tratamento às demandas recebidas, respondendo de imediato (no ato do atendimento eletrônico de webchat) as demandas gerais e recorrentes, informando o protocolo do atendimento ao Solicitante.

1.2.3. Encaminhar os questionamentos específicos à unidade Gestora do Serviço da SEE-PE, em caso da necessidade de esclarecimentos adicionais, para que a solicitação possa ser atendida num segundo momento após o atendimento eletrônico de webchat. Identificando no protocolo de atendimento que o Solicitante aguarda retorno com esclarecimentos adicionais.

1.2.4. Todo atendimento prestado pelos operadores deverá ser realizado mediante consulta à base de conhecimento informatizada e devidamente cadastrada no Sistema da SEE-PE.

1.2.5. Os questionamentos não localizados pelo operador na base de conhecimento também deverão ser registrados no Sistema de Atendimento como uma demanda que será encaminhada, necessariamente, à unidade Gestora do Serviço da SEE-PE.

- Os questionamentos encaminhados deverão ser apresentados de forma clara, de maneira a assegurar o retorno correto ao usuário demandante.
- O canal de comunicação com a unidade Gestora do Serviço será definido quando da comunicação da entrada de novo serviço junto à CONTRATADA.
- O atendimento será faturado apenas uma vez, independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre a SEE-PE e a empresa CONTRATADA, e a entre a empresa CONTRATADA e o usuário demandante, durante o atendimento.
- Caso um protocolo de atendimento por webchat não seja concluído dentro do Nível Mínimo de Serviço apresentado, e não tenha indicação de que aguarda orientações complementares da SEE-PE, ele será considerado como NÃO ATENDIDO e não será contabilizado para fins de faturamento.

1.2.6. Todos os atendimentos prestados pelos operadores deverão ser registrados no Sistema de Registro de Atendimento da CONTRATADA.

1.2.7. Caso não sejam realizados, no mínimo, os seguintes registros, o atendimento não será considerado para fins de faturamento: protocolo, nome do Solicitante, número de telefone do Solicitante, serviço para o qual está sendo apresentada a dúvida (Ex.: Matrícula, PE no Campus, entre outros) e classificação da dúvida apresentada pelo Solicitante.

1.2.8. Todos os atendimentos deverão ser classificados conforme os motivos das interações conforme os exemplos de classificação abaixo:

Atendimento com resposta padrão;

- Solicitação para resposta pela SEE-PE;
- Engano;
- Ligação interrompida pelo usuário;
- Ligação muda;
- Queda de ligação;
- Registro de solicitação;
- Trote;
- Denúncia.

1.2.9. Todas as classificações serão definidas pela equipe da SEE-PE no momento da implantação dos serviços.

1.2.10. A CONTRATADA deverá preservar a íntegra dos registros de Webchat/aplicativo de troca de mensagens/E-mail, em seu sistema de atendimento, incluindo histórico da conversação para os canais em que isso for aplicável.

1.2.11. A íntegra dos registros dos atendimentos deverá ser gravada e armazenada durante o período de vigência do contrato, sendo que os arquivos dos últimos 180 (cento e oitenta) dias deverão estar disponíveis para consulta on-line e download.

1.2.12. Os registros deverão ser identificados por número da solicitação de atendimento, e separadas por dia/mês/ano do registro.

1.2.13. Para o envio dos arquivos poderá ser utilizado mídia física (ex: Disco Rígido externo) ou on-line (ex.: acesso ao sistema de atendimento), conforme especificação da CONTRATANTE, e atendendo aos requisitos de segurança.

1.2.14. Não deverá implicar em custo adicional à SEE-PE a disponibilização das gravações pela CONTRATADA.

1.2.15. A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe de atendimento no webchat considerando, em especial, o TMA (Tempo Médio de Atendimento) do atendimento, previsto no INDICADOR DE MEDIÇÃO, definido no NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS PARA O SERVIÇO - Anexo A do Termo de Referência.

2. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. DA METODOLOGIA DE TRABALHO

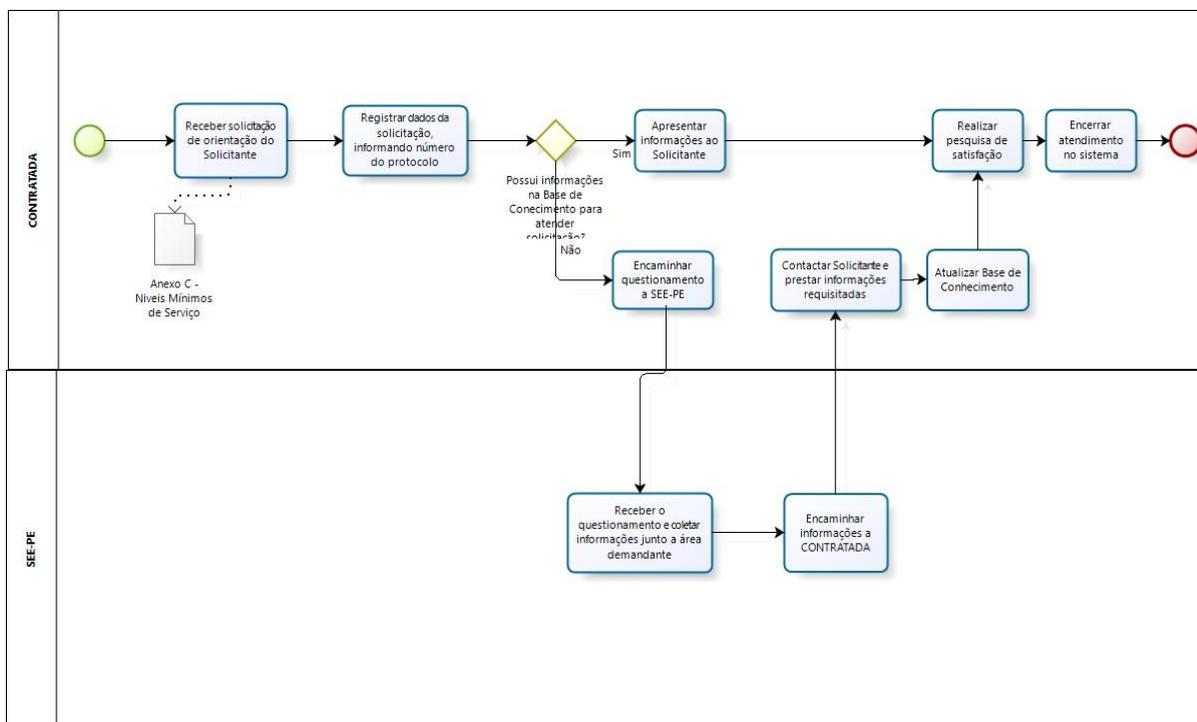
2.1.1. Mensalmente será emitida Ordem de Serviços pela equipe Gestora do Serviço pela SEE-PE, informando a quantidade de Unidade de Serviço de Atendimento (USA) estimada para o mês subsequente, e o tipo da USA a ser trabalhada no período, Serviços Rotineiros ou Serviços Especiais:

- Serviços Rotineiros: tipo de USA adotada para prestação de orientações acerca de serviços oferecidos de forma contínua pela SEE-PE, não requerendo horário e Nível Mínimo de Serviços diferenciados. Ex.: Programa Passe Livre Estudantil.
- Serviços Especiais: tipo de USA adotada para prestação de orientações acerca de serviços oferecidos de forma especial e sazonal pela SEE-PE, requerendo horário e Nível Mínimo de Serviços diferenciados. Ex.: Matrícula de Alunos Novatos realizada, geralmente, a partir do mês de novembro.

2.1.2. Como os serviços especiais podem gerar a necessidade da ampliação de recursos humanos e tecnológicos pela CONTRATADA, a SEE-PE emitirá a Ordem de Serviço, conforme ANEXO D, contendo as USA's de Serviços Especiais com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência, visando possibilitar tempo de preparação e capacitação dos recursos.

2.1.3. A definição da quantidade de atendentes para os dois canais de comunicação, telefone e webchat, é de responsabilidade da CONTRATADA. Entretanto, para o período do Serviço Especial, a CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, 10 (dez) PA's (Posição de Atendimento) cada uma com seu respectivo atendente para o atendimento telefônico e 2 (dois) PA's (Posição de Atendimento) para o atendimento de webchat durante todo o período de atendimento (das 7h até as 21h), que deverão ser profissionais distintos, com o seu nome registrado para cada protocolo de atendimento.

2.1.4. O atendimento aos solicitantes da Central de Atendimento da SEE-PE será efetuado em 2 (dois) níveis de serviços, cujas atribuições são distintas, mas interdependentes, conforme fluxograma abaixo:



nto

2.1.5. O 1º nível de atendimento será de responsabilidade da CONTRATADA, que (a) acolherá todas as ligações; (b) prestará os esclarecimentos necessários ao Solicitante, de acordo com capacitação recebida; e, (c) nos casos em que novos esclarecimentos se fazem necessários para sanar as dúvidas apresentadas, encaminhará o pedido de esclarecimento ao 2º nível;

2.1.6. O 2º nível será de responsabilidade da SEE-PE, correspondendo a unidade Gestora do Serviço, que (a) prestará os esclarecimentos solicitados diretamente ao Solicitante ou, caso necessário, encaminhará a solicitação de esclarecimento à Unidade da SEE-PE responsável pelo serviço; e (b) informará ao 1º nível a conclusão do atendimento, requerendo, se aplicável, a atualização da base de conhecimentos da Central de Atendimento.

2.2. DO SISTEMA DE REGISTRO DOS ATENDIMENTOS

2.2.1. A(s) ferramenta(s) da CONTRATADA devem estar aptas para armazenamento do cadastro de identificação dos usuários que entrarem em contato com a Central de Atendimento, pelos dois canais de acesso – telefone e webchat.

2.2.2. O sistema de registro dos atendimentos será disponibilizado e hospedado pela CONTRATADA, sendo parte acessória do processo de contratação do serviço a Central.

2.2.3. A CONTRATADA deverá registrar e armazenar em arquivo digital todos os atendimentos realizados, catalogados de forma automatizada, possibilitando a recuperação rápida das informações.

2.2.4. O sistema deverá:

- Possibilitar o acesso, em tempo real, pela SEE-PE, por meio credenciais individualizadas de acesso, fornecendo no mínimo três credenciais;
- Possibilitar o encaminhamento do protocolo de atendimento não concluído pelo atendimento da Central para a unidade Gestora do Serviço da SEE-PE, mantendo todo o histórico do atendimento;
- Possibilitar o registro da base de conhecimento dos serviços que estão sendo suportados pela Central, de maneira a permitir o fácil acesso pelos operadores;

- Permitir a consulta e a emissão dos relatórios de todos os atendimentos da Central de Atendimento, sejam via telefone ou webchat;
- Possibilitar a gestão dos indicadores de todos os canais desta solução, com dashboard personalizável;
- Possibilitar a customização de novos relatórios, com o cruzamento de mais de uma informação, de acordo com solicitação da SEE-PE;
- Possibilitar exportar relatórios, minimamente, em formato .CSV, .XLS e .PDF.

2.2.5. A CONTRATADA não ficará limitada apenas a um sistema, podendo possuir outros softwares que julgar necessário para o perfeito gerenciamento e andamento do contrato, desde que os relatórios disponibilizados à SEE-PE sejam centralizados.

2.3. DAS PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

2.3.1. A CONTRATADA deverá possibilitar acesso via Web dos dados para apuração dos índices, permitindo o acesso da SEE-PE a qualquer tempo. Além disso, também deverão ser disponibilizadas as informações necessárias por meio de relatórios de medição, apresentados mensalmente, antes da apresentação da nota fiscal.

2.3.2. Os relatórios deverão ser emitidos diretamente no sistema da Central de Atendimento, sendo minimamente:

- Total de chamadas: Total de chamadas recebidas por um dado período;
- Total de chamadas atendidas: Total de chamadas atendidas por um dado período. (Total de chamadas - Chamadas abandonadas / Total de chamadas);
- Total de chamadas abandonadas: Total de chamadas abandonadas por um dado período;
- Tempo total das chamadas atendidas: Detalhamento por chamada e soma do tempo de todas as chamadas por um dado período;
- Tempo médio das chamadas: Tempo médio das chamadas realizadas por um dado período;
- Tempo total de espera: Detalhamento por chamada e soma do tempo de todas as esperas por um dado período;
- Tempo de Atendimento: Detalhamento por chamado do tempo de atendimento e do total por um dado período;
- Atendentes ligados por um dado período: Número de agentes logados, tanto para o atendimento telefônico, como para o webchat, por um dado período;
- Total de respostas, por um dado período (Webchat);
- Tempo médio de resposta, por um dado período (Webchat);
- Total de solicitações recebidas, por um dado período: Esse indicador representa o total de mensagens recebidas pelo Webchat, por um dado período.

2.4. DO PLANO DE IMPLANTAÇÃO

2.4.1. A CONTRATADA deverá apresentar um PLANO DE IMPLANTAÇÃO, em até 10 (dez) dias corridos contados a partir da assinatura do contrato, que contemple os seguintes itens:

- Início da Operação - procedimentos a serem utilizados para a absorção de conhecimentos e dos serviços junto à sua antecessora e à SEE-PE, com programa de avaliação do desempenho, de forma a garantir a qualidade dos serviços.
- Ações de Transferência de Conhecimento - processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o conhecimento sobre a prestação dos serviços será disseminado entre os colaboradores da CONTRATADA. No planejamento dessas ações deverá também descrever os procedimentos para a construção e a manutenção da base de conhecimentos do serviços da SEE-PE suportados pela CONTRATADA.
- Ações de Contingência - rotinas para situações de contingência, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções no serviço de atendimento nos casos de paralisação por casos fortuitos ou força maior, como greve, incêndio, pane em sistemas de processamento e comunicação, entre outros.

2.5. DOS TREINAMENTOS

2.5.1. Ao longo da execução do contrato, sempre que necessário, a SEE-PE poderá solicitar a realização de um evento específico para transferência de conhecimento à CONTRATADA. O evento poderá ser motivado por:

1. Ação corretiva quando observada não conformidade na avaliação do IFQA;
2. Para disseminação de novas informações/atualização de roteiros; e

3. Para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.

2.5.2. Para os treinamentos solicitados pela SEE-PE, a CONTRATADA deverá disponibilizar o ambiente para a capacitação, e a SEE-PE disponibilizará servidores habilitados e com conhecimentos para ministrar treinamento dos temas pertinentes aos serviços prestados.

2.5.3. Os treinamentos e capacitação dos profissionais para o atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA. Eles deverão ocorrer periodicamente visando à manutenção e melhoria contínua dos serviços

2.5.4. Os custos referentes ao deslocamento e ao material didático dos treinamentos para os profissionais da CONTRATADA serão de responsabilidade da respectiva CONTRATADA.

2.6. DO PERFIL PARA O PRESTADOR DE SERVIÇO

2.6.1. A CONTRATADA deverá observar no ato da contratação da equipe e, também, nas eventuais substituições, as qualificações e perfis exigidos no ANEXO C deste TR.

2.6.2. Sempre que solicitados, a CONTRATADA deverá apresentar a SEE-PE, os requisitos deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

2.7. DO LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.7.1. A prestação dos serviços será realizada no ambiente próprio da Central de Atendimento da CONTRATADA, sem nenhum ônus para a SEE-PE.

2.7.2. A estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, deverá ser externa às dependências da SEE-PE.

2.7.3. Os serviços poderão ser prestados em qualquer região do Brasil, desde que não haja prejuízo ao pleno funcionamento da Central de Atendimento da SEE-PE, e sejam obedecidas as especificações constantes deste TR e anexos. Entretanto, a CONTRATADA deverá ter local seguro, refrigerado e com acesso restrito, no Estado de Pernambuco, para a instalação da infraestrutura do serviço de 0800 que será disponibilizado pela SEE-PE, por meio da Rede PE-Conectado. O local não poderá ser em dependências da SEE-PE.

2.7.4. Caso o local da prestação de serviços da Central de Atendimento seja fora do Estado de Pernambuco, a CONTRATADA será responsável pela condução de todo tráfego de voz e dados do serviço de 0800 para a Central de Atendimento, sem custos adicionais a SEE-PE, quer seja de tarifas e impostos, serviços de manutenção/configuração ou serviços de qualquer natureza.

2.7.5. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ser realizados, da seguinte forma:

- A. Serviços Rotineiros: Das 08:00 às 19:00, de segunda à sexta, exceto feriados adotados pelo Estado de Pernambuco;
- B. Serviços Especiais: Das 07:00 às 21:00, de segunda a sábado, exceto feriados adotados pelo Estado de Pernambuco.
- C. A SEE-PE deverá comunicar à CONTRATADA, num prazo mínimo de 15 (vinte) dias, quando ocorrer períodos especiais de atendimento (por exemplo: Matrícula de novos alunos), onde a quantidade de atendentes possa aumentar significativamente, a fim de que a CONTRATADA possa se planejar adequadamente.

2.8. DA INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

2.8.1. A CONTRATADA deverá possuir estrutura própria e completa de Central de Atendimento, composta de: plataforma de comunicação (link de dados/voz e recursos de telefonia), softwares, equipamentos de rede local e informática, recursos de integração, instalações físicas e mobiliários adequados, conforme os requisitos e exigências da legislação vigente, da Norma Reguladora 17 - NR 17, e das normas de promoção de acessibilidade.

2.8.2. A CONTRATADA deverá fornecer e instalar todos os equipamentos de telecomunicações e softwares, em

qualidade e quantidade ideais para prestação dos serviços especificados e contratados, em conformidade aos requisitos mínimos dos serviços de telefonia utilizada pela SEE-PE, Anexo D REQUISITOS MÍNIMOS DA REDE DE TELEFONIA UTILIZADA PELA SEE-PE.

2.8.3. A CONTRATADA deverá implantar uma solução tecnológica composta de um conjunto de equipamentos/componentes, que deverá constituir uma plataforma de comunicação multisserviços IP, totalmente baseada na integração dos equipamentos, utilizando o protocolo internet tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (VoIP – Voice over Internet Protocol).

2.8.4. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de interfaces digitais na plataforma de comunicação para entrada da infraestrutura de telecomunicações, de acordo com o que a operadora tiver de tecnologia disponível, em quantidade adequada para manter os níveis de serviço definidos neste TR.

2.8.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao pleno funcionamento da Central de Atendimento.

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

2.8.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução de monitoramento on-line (ex.: Zabbix ou outra ferramenta similar), a fim de que a SEE-PE possa acompanhar, a qualquer momento, a situação de estabilidade dos serviços tecnológicos utilizados pela Central (telefonia, sistemas e rede), naquilo que for de responsabilidade da CONTRATADA.

2.8.8. A CONTRATADA poderá utilizar ferramentas e aplicativos diferentes dos padronizados pela SEE-PE, desde que formalmente aprovados, com o intuito de garantir melhor desempenho na prestação dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do CONTRATANTE, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Na hipótese de haver acordo entre as partes, as supressões poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

PARÁGRAFO TERCEIRO: As alterações contratuais serão obrigatoriamente formalizadas pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - JUSTIFICATIVA PARA VEDAÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente contratação, uma vez que o serviço pretendido no certame pode ser prestado na sua integralidade por qualquer empresa do ramo, sem que se demande especialização, concentração de mercado ou racionalização de atividades que inviabilizem tal execução. Ademais, neste caso, a subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A CONTRATADA prestará, no prazo de 05 dias úteis após assinatura do contrato, em favor da CONTRATANTE, garantia de execução contratual, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos do artigo 3º da Lei Estadual nº 12.525/03 c/c o artigo 56, §2º, da Lei nº 8.666/93, em uma das modalidades de garantia previstas no diploma legal citado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação das sanções administrativas previstas no CONTRATO e poderá ensejar rescisão contratual.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A garantia deverá ser complementada, nos casos de acréscimos que impliquem aumento no valor do contrato ou de reajustes de preços, ou ter sua vigência estendida, nos casos de eventual prorrogação do ajuste e pelo mesmo período de prorrogação do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Em caso de cometimento de infrações na execução do contrato, a CONTRATADA sujeitar-se-á às sanções administrativas previstas no item 9 do termo de referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA RESCISÃO CONTRATUAL

PARAGRAFO PRIMEIRO: A inexecução total ou parcial do objeto da dispensa de licitação ensejará a rescisão do contrato, conforme disposto nos artigos 77 a 80, da Lei Federal nº 8.666/93.

PARAGRAFO SEGUNDO: Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

PARAGRAFO TERCEIRO: A rescisão do contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78, da Lei Federal nº 8.666/93, ou nas hipóteses do artigo 79 do mesmo diploma legal, quando cabível.

PARAGRAFO QUARTO: A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUCESSÃO

PARAGRAFO ÚNICO: O presente instrumento obriga as partes contratantes e os seus sucessores, que, na falta delas assumem a responsabilidade pelo seu integral cumprimento.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

PARAGRAFO ÚNICO: O presente contrato reger-se-á pelas normas estabelecidas no Estatuto Federal Licitatório, e pelas regras no edital do chamamento público 10/2023, na Proposta de Preços, e nos casos omissos, aplicar-se-ão os princípios gerais do Direito.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO REGISTRO

PARAGRAFO ÚNICO: O presente instrumento contratual, após obedecer às formalidades legais, deverá ser registrado no Livro de Registro de Contratos do órgão ou entidade contratante ou em sistema eletrônico próprio

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO

PARAGRAFO ÚNICO: Conforme disposto na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e demais alterações, o presente instrumento contratual será publicado no Diário Oficial do Estado na forma de extrato, como condição de sua eficácia.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO

PARAGRAFO ÚNICO: Fica eleito o Foro da Comarca do Recife para os litígios decorrentes deste contrato, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que se configure.

E, para firmeza e como prova de assim haverem entre si ajustado e contratado, foi lavrado o presente instrumento contratual, o qual depois de lido e achado conforme, foi assinado pelas partes contratantes.

Recife, de de 20_____.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES DO ESTADO DE PERNAMBUCO
CNPJ XXX
CONTRATANTE

REPRESENTANTE DA EMPRESA
CNPJ XXX
CONTRATADA

**ANEXO IV DO EDITAL
CHECKLIST/SEE-PE
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 10/2023
SEI nº 1400003531.000132/2023-11**

Tipo: Dispensa de Licitação – Art. 24, IV da Lei Federal nº 8.666/1993

| ITEM | REQUISITO | FUNDAMENTAÇÃO LEGAL | OBS.: |
|------|--|---|-------|
| 1. | PROPOSTA DA EMPRESA, que atendeu os requisitos do TR e que apresentou o menor preço, assinada por sócio ou representante legal, constando expressamente ciência ao Termo de Referência; (VÁLIDA ATÉ ___ / ___ / ___); | Art. 32 da Lei Federal nº 8.666/93 Item 11 do checklist PGE/PE | |
| 2. | PLANILHA DE CUSTOS DETALHADA, com indicação dos itens de serviços e respectivos valores unitários (abertura da planilha) | Item 12 do checklist PGE/PE | |
| 3. | REGISTRO COMERCIAL, ato constitutivo, estatuto, contrato social, inscrição do ato constitutivo ou decreto de autorização. | Art. 28 e incisos da Lei Federal nº 8.666/93; Art. 3º, inciso V da Portaria SAD/PE Nº 1.899/2014. Item 8 do checklist PGE/PE | |
| 4. | DOCUMENTOS PESSOAIS do(s) sócio(s) ou do representante legal em casos de procuração com firma reconhecida (original ou autenticada). | Art. 28 e inciso I da Lei Federal nº 8.666/93; | |
| 5. | CARTÃO DE INSCRIÇÃO DO CNPJ | Art. 28 e incisos da Lei Federal nº 8.666/93; Art.11 da Instrução normativa RFB no 1.183, de 19 de agosto de 2011 | |
| 6. | CERTIDÃO CONJUNTA NEGATIVA DE TRIBUTOS FEDERAIS E DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO (VÁLIDA ATÉ ___ / ___ / ___); | Art. 29, inciso III, primeira parte, e inciso IV da Lei Federal nº 8.666/93; Art. 1º da Portaria SRFB nº 1.751/14; Art. 3º, inciso V, da Portaria SAD/PE nº 1.899/14. Item 8 do checklist PGE/PE | |
| 7. | CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL ESTADUAL do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei. (VÁLIDA ATÉ ___ / ___ / ___); | Art. 29, Inciso III, da Lei Federal nº 8.666/93; Art. 3º, inciso V, da Portaria SAD/PE nº 1.899/2014. | |
| 8. | CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL MUNICIPAL do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei. (VÁLIDA ATÉ ___ / ___ / ___); | Art. 29, Inciso III, da Lei Federal nº 8.666/93; Art. 3º, inciso V, da Portaria SAD/PE Nº 1.899/2014. | |
| 9. | PROVA DE REGULARIDADE RELATIVA AO FUNDO DE GARANTIA POR TEMPO DE SERVIÇO (FGTS) (VÁLIDA ATÉ ___ / ___ / ___); | Art. 29, Inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/93; Art. 3º, inciso V, da Portaria SAD/PE Nº 1.899/2014. | |
| 10. | CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS (VÁLIDA ATÉ ___ / ___ / ___); | Art. 29, inciso V, da Lei Federal nº 8.666/93; Art. 3º, inciso V, da Portaria SAD/PE Nº 1.899/2014. | |

| | | | |
|-----|--|---|--|
| 11. | DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO ECONOMICA-FINANCEIRA Balço patrimonial devidamente autenticado, anexando o registro do Cadastro do Contador do atesto no Respectivo conselho. | Art. 31, I da Lei Federal nº 8.666/93 | |
| 12. | CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA, RECUPERAÇÃO JUDICIAL OU EXTRAJUDICIAL, INCLUSIVE ABRANGENDO PROCESSOS JUDICIAIS ELETRÔNICOS (VÁLIDA ATÉ ___/___/___); | Art. 31, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93; Art. 3º, inciso VI, da Portaria SAD/PE Nº 1.899/2014. | |
| 13. | CONSULTA AOS REGISTROS DE PENALIDADE DA EMPRESA: Cadastro Nacional de empresas inidôneas e suspensas nos casos de PF e PJ: http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis/Consulta.seam | Art. 97 Lei Federal nº 8.666/93 | |
| 14. | Nos casos de ENTIDADES sem fins lucrativos - http://www.portaltransparencia.gov.br/cepim/ | Art. 97 da Lei Federal nº 8.666/93 | |
| 15. | DECLARAÇÃO QUE NÃO EMPREGA MENOR | Art. 27, V da Lei Federal nº 8.666/93 Art. 7º, XXXIII da Cons. Federal/88 | |
| 16. | ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA comprovando que a contratada já prestou serviços compatíveis com o objeto contratado | Art. 30, II e §1º, da Lei 8.666/93 c/c art. 37, XXI da Constituição Federal Item 4 do checklist PGE/PE | |

O presente checklist não ilide a responsabilidade de apresentar toda e qualquer documentação exigida no Edital e anexos do Chamamento Público 10/2023.