

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. 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 neste Termo de Referência (TR).

Tabela 1. Lote Único.

LOTE ÚNICO							
ITEM	Código	Objeto	Descrição dos itens	U.F.	Quant. Estima da	Valor unitário	Valor total
	e-Fisco						
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	R\$	R\$
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	R\$	R\$
						<b>TOTAL:</b>	R\$

## 2. DAS JUSTIFICATIVAS

### 2.1. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL

A presente contratação emergencial é fundamentada na necessidade de continuidade da prestação de serviços de Central de Atendimento ao cliente para os processos educacionais cuja responsabilidade norteiam a Secretaria de Educação e Esportes do Estado de Pernambuco. Atualmente, a Secretaria não possui central própria e conta com os serviços prestados por empresa terceirizada de especialização na prestação do referido objeto.

Esses serviços abrangem o atendimento por telefone e por meios eletrônicos, desempenhando um papel essencial no cumprimento das atribuições funcionais, inclusive devido ao fato de que um dos maiores desafios enfrentados pela gestão da educação estadual é a universalização do ensino e a garantia da oferta de uma educação de qualidade para todos os cidadãos. Nesse contexto, as estruturas que sustentam a rede escolar estão buscando adaptar-se e aprimorar-se para assegurar um sistema educacional de excelência, acessível a todos os envolvidos por meio da oferta de serviços de esclarecimento de dúvidas, realização de serviços/cadastro remotos e ouvidoria.

Desta maneira, destaca-se que a contratação em caráter emergencial é necessária dado ao fato de que o atual contrato administrativo que abarca o serviço, faz-se citar o contrato nº 221/2022 - SEE/PE (28984523) junto a empresa **AUX CONTACT CENTER EIRELI** encontra-se em fase de encerramento tanto pela preclusão temporal da vigência - contrato de 12 meses- como pelo desinteresse da contratada em dar continuidade a parceria devido a questões de rentabilidade econômica.

Logo, dada a importância do serviço e as demandas oriundas da matrícula serem de vital importância à educação, é imperioso a oferta do serviço de modo a evitar qualquer transtorno ou prejuízo aos usuários da central de atendimento.

Em vista disso, é admissível que em situações de imprevisibilidade ou urgência no qual possam de alguma forma comprometer a continuidade dos serviços públicos essenciais, a dispensa do rito ordinário de contratação, ou seja a abertura de processo licitatório:

**Art. 24. É dispensável a licitação:**

IV - nos casos de **emergência** ou de calamidade pública, quando caracterizada **urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer** a segurança de pessoas, obras, **serviços**, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento

da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos. (Grifo nosso). (Lei Federal 8.666/93)

Nesse contexto, subsiste a fundamentação sólida que embasa a necessidade de empreender uma contratação emergencial pela Secretaria de Educação de Pernambuco (SEE-PE), voltada à implementação da Central de Atendimento ao Cliente para Processos Educacionais.

Sob esse prisma, a imperiosidade de estabelecer uma Central emerge da inesperada e vertiginosa ampliação da demanda por informações e orientações relacionadas aos serviços educacionais, bem como a renúncia da empresa detentora do contrato atual em dar continuidade a prestação dos serviços já executados. A abrangência significativa de serviços e o alcance abarcado pela SEE-PE acentuam a urgência de um canal comunicativo eficiente, reforçando assim a sua relevância e o pronto atendimento aos usuários.

Por meio dessa contratação, busca-se dar continuidade ao adequado suporte dos usuários, oferecendo um atendimento eficiente e orientado para o esclarecimento de dúvidas e resolução de questões relacionadas à educação até que a contratação regular que sustentaram o serviço no próximo período seja encerrada (1400003531.000095/2023-33).

A Secretaria de Educação de Pernambuco (SEE-PE) possui um abrangente portfólio de serviços e produtos que impactam diretamente e indiretamente pessoas em todos os municípios do Estado e a ausência desse serviço impactará não apenas estudantes vinculados a rede estadual como também aqueles que estão em eminência de matrícula, seus responsáveis, diretores de escolas, professores, auxiliares administrativos e outros profissionais que utilizam o canal de comunicação com assiduidade.

A variedade e quantidade de pessoas envolvidas no âmbito educacional implica em uma grande heterogeneidade de necessidades e demandas. A SEE-PE, ao desenvolver seu portfólio de serviços/produtos, busca atender de forma inclusiva e efetiva a todos os segmentos da comunidade educacional, proporcionando soluções adequadas às especificidades de cada grupo.

Diante deste amplo cenário de atuação, a Secretaria de Educação de Pernambuco (SEE-PE) possui uma estrutura organizacional composta por 16 (dezesseis) Gerências Regionais de Ensino - GRE's, além de 1.053 (mil e cinquenta e três) unidades escolares em pleno funcionamento. Atualmente, a

SEE-PE atende a uma população estudantil de 532.663 (quinhentos e trinta e dois mil, seiscentos e sessenta e três) alunos matriculados e enturmados.

As unidades escolares da SEE-PE atendem a diversas etapas da educação, desde o ensino infantil até o ensino fundamental e médio. Além disso, são desenvolvidos projetos que visam ampliar o tempo de permanência dos alunos na escola, proporcionando um ambiente propício ao desenvolvimento educacional e ao crescimento pessoal dos estudantes.

Com essa estrutura e abrangência, a SEE-PE tem o compromisso de assegurar a oferta de uma educação de qualidade, pautada na inclusão, na equidade e no desenvolvimento integral dos alunos, contribuindo para a formação de cidadãos preparados para os desafios da sociedade contemporânea.

Em virtude disso, a demanda em questão se concentra no atendimento emergencial e prioritário desse público, dando continuidade a um canal de comunicação direto entre a população e a Secretaria de Educação de Pernambuco (SEE-PE). Esse canal tem como objetivo esclarecer os serviços disponibilizados pela SEE-PE, abrangendo um amplo espectro de informações. Entre elas, estão esclarecimentos sobre o processo de matrícula, desde a etapa inicial até programas e projetos desenvolvidos pela Secretaria.

Atualmente, está em curso um processo licitatório para a contratação desses serviços de Central de Atendimento. No entanto, até o momento, não há data prevista para a finalização do mesmo. Vale destacar também que o contrato vigente, que proporciona esses serviços, tem sua vigência encerrada em 06 de outubro de 2023, o que torna ainda mais crítica a necessidade de uma contratação emergencial para garantir a continuidade dos serviços essenciais de atendimento à população.

Anualmente, para o processo de matrícula e primeiro contato com a SEE-PE, cerca de 100 (cem) mil novos estudantes e/ou seus responsáveis buscam vagas nas escolas estaduais que atendam às suas preferências em relação a localização, turno desejado e tempo de permanência na escola, seja em regime regular ou integral.

A ausência de um canal adequado acarreta riscos à continuidade dos serviços educacionais e ao atingimento dos objetivos esculpidos tanto na constituição, no que tange ao ensino público, quanto nas diretrizes federais e estaduais que pautam a Secretaria em questão.

Neste liame, também deve-se considerar os seguintes aspectos:

- **Agilidade no atendimento:** A central de atendimento permite que a população tenha acesso rápido a informações e esclarecimentos sobre os serviços oferecidos pela SEE-PE, reduzindo o tempo de espera e trazendo mais agilidade ao processo.
- **Transparência:** Ao disponibilizar informações claras e precisas, a central de atendimento promove a transparência no processo de matrícula, proporcionando aos usuários uma compreensão detalhada sobre os procedimentos e critérios adotados pela Secretaria.
- **Igualdade de oportunidades:** O acesso à central de atendimento assegura que todos os cidadãos tenham a mesma oportunidade de obter informações e tirar dúvidas, independentemente de sua localização ou condição socioeconômica.
- **Atendimento personalizado:** Através da central de atendimento, é possível oferecer um atendimento personalizado, respondendo às necessidades específicas de cada usuário e garantindo um serviço mais adequado às suas demandas.
- **Melhoria contínua:** Através do feedback recebido na central de atendimento, a SEE-PE pode identificar áreas de melhoria em seus processos e serviços, permitindo a implementação de ajustes e aprimoramentos para atender cada vez melhor a população.

No atual contexto, em que a demanda por informações e esclarecimentos sobre os serviços educacionais tem se intensificado de maneira imprevista, a Central de Atendimento emerge como uma ferramenta imprescindível para conectar a SEE-PE à comunidade educacional. Além de proporcionar um canal direto de comunicação, essa iniciativa promove a agilidade no atendimento, a transparência nos procedimentos e a equalização das oportunidades de acesso às informações, independentemente da localização ou situação econômica dos indivíduos.

A conjuntura também enfatiza a importância da eficiência da gestão pública, especialmente quando se trata de serviço público essencial como a educação. A contratação emergencial não apenas preenche a lacuna imediata da prestação de serviços, mas também lança um marco para transformação contínua dos processos educacionais, baseados no aprimoramento constante e no feedback recebido através da Central de Atendimento.

Diante da clara evidência de que a emergencialidade não é um obstáculo intransponível, mas uma oportunidade para aprimorar a oferta educacional, a SEE-PE, ao adotar a central de atendimento, reforça sua dedicação ao avanço da educação no estado de Pernambuco. A capacidade de adaptação e ação rápida agora ecoam em cada interação entre a Secretaria e os cidadãos, solidificando o

compromisso de oferecer uma educação de qualidade, inclusiva e transparente, e assegurando que a educação continue a ser um pilar sólido para o desenvolvimento do Estado e da sociedade como um todo.

## 2.2. DA JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

A quantidade de atendimentos prevista para a presente contratação – nos tipos: telefônico e webchat, foi estabelecida com base nos dados da execução do contrato atual do serviço de central de teleatendimento (Contrato nº 221.2022), cuja vigência se encerra em 06/10/2023.

Essa análise dos números de atendimentos realizados no contrato vigente permitiu à SEE -PE estimar de forma precisa e fundamentada a demanda esperada para o próximo contrato. Esta estimativa foi delineada considerando um período de 180 dias, em consonância com a emergencialidade e a natureza impositiva da demanda, com base nos dispositivos legais. Dessa forma, a Secretaria pode assegurar que a quantidade de atendimentos prevista seja adequada e suficiente para atender às necessidades da população, garantindo um serviço de qualidade e eficiente.

Destarte, a presente contratação tem como objetivo a disponibilização de uma quantidade estimada de atendimentos telefônicos e atendimentos por meio de Webchat. Os serviços de atendimento telefônico, no qual os usuários entram em contato com a central. Além disso, a contratação contempla a oferta de atendimentos por meio do webchat, oferecendo uma alternativa de comunicação online para os usuários.

A quantidade estimada de atendimentos do Contrato 221/2022 está apresentada na tabela a seguir:

LOTE ÚNICO					
Item	Código e-Fisco	Objeto	Descrição dos 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
<b>VALOR TOTAL</b>					

**Tabela 2.** Serviços disponibilizados através do Contrato nº 221/2022

O contrato mencionado teve seu início em 07/10/2022, apresentando um novo formato de execução em substituição ao Contrato nº 081/2021. Este novo contrato assume um papel de extrema importância ao abordar de maneira robusta e abrangente a demanda emergencial presente no âmbito do escopo em questão. Seu propósito primordial é assegurar a continuidade ininterrupta dos serviços até a conclusão plena do processo licitatório, o qual está em andamento.

Em contraste ao contrato anterior, que abrangia além da Matrícula Rápida, a incorporação de diversos serviços ao catálogo da central, a nova abordagem visou aprimorar e diversificar o atendimento oferecido. Isso foi feito com o objetivo de melhor atender às necessidades da população, garantindo que um maior número de serviços e programas da SEE-PE fossem abrangidos pela central de atendimento. Dentre os serviços incorporados ao catálogo, o Programa PE no Campus se destacou, com três edições que prestaram informações aos estudantes e pais com dúvidas relacionadas ao programa. Essa incorporação permitiu que um número significativo de usuários fosse beneficiado pelas informações e orientações oferecidas, contribuindo para maior eficiência no processo de atendimento e proporcionando maior transparência nas informações prestadas.

O atual contrato nº 221/2022, teve início em 07 de outubro de 2022 e trouxe um novo formato de execução. Com o objetivo de funcionar como uma central de atendimento de informações geral dos assuntos da Secretaria de Educação, por meio do Teleatendimento humano e do Atendimento humano via Webchat, oferecendo maior esclarecimento de dúvidas e suporte aos usuários que necessitarem de assistência.

Inicialmente, o contrato foi estabelecido para fornecer suporte na elucidação de dúvidas pertinentes na área de matrículas e demandas escolares. No entanto, atualmente, ele também serve como um canal informativo para outros sistemas, como Precatórios FUNDEF, Sistema de Seleção de Gestores Regionais (GRE), Professor Conectado que necessitam de comunicação ou um canal para tirar dúvidas dos usuários através da Central de atendimento. Essa ampliação de serviços resultou em um consumo mensal acima do esperado no quantitativo do saldo do contrato.

No entanto, a Secretaria de Educação disponibiliza os canais de comunicação da Central de Atendimento para atender a outras necessidades e sistemas, além das matrículas. Isso significa que os serviços oferecidos pela Central de Atendimento não se limitam apenas ao período de matrículas, mas estão disponíveis para auxiliar os usuários em diversas outras questões e esclarecimento de dúvidas relacionadas à Educação.

Com base nos resultados apresentados, fica evidente que o serviço fornecido pela central de atendimento à população é essencial e não pode sofrer interrupções. Qualquer interrupção nesse serviço pode resultar em impactos negativos significativos no relacionamento entre a população e a Secretaria de Educação de Pernambuco (SEE-PE). Portanto, é crucial que a quantidade estimada de atendimentos seja adequada para suprir a demanda da população de forma eficiente e contínua. Dessa forma, é possível manter um bom nível de relacionamento e garantir a satisfação dos usuários.

Considerando os seguintes pontos relevantes, foi necessário tomar decisões quanto à contratação:

1. Relevância dos serviços da central: A central de atendimento desempenha um papel fundamental ao fornecer informações e esclarecimentos à população sobre os serviços disponibilizados pela SEE-PE. Essa relevância justifica a continuidade da oferta desses serviços para atender às demandas educacionais e facilitar o acesso à educação no estado de Pernambuco.
2. Melhoria dos serviços públicos: A prestação de um atendimento eficiente e abrangente é essencial para melhorar os serviços públicos ofertados à população. Ao garantir uma central de atendimento capaz de esclarecer dúvidas e fornecer informações de forma clara e precisa, a SEE-PE busca aprimorar o relacionamento com os cidadãos e promover uma gestão mais eficiente e transparente.
3. Indisponibilidade de infraestrutura: A falta de infraestrutura adequada na SEE-PE pode limitar a capacidade de fornecer um atendimento de qualidade. Nesse contexto, a contratação de uma central de atendimento especializada permite suprir essa demanda e garantir um serviço de alto padrão.
4. Escassez de profissionais qualificados: A falta de profissionais com as habilidades requeridas para atender à demanda pode comprometer a qualidade do atendimento. A contratação de uma empresa especializada em central de atendimento assegura que os serviços sejam prestados por profissionais capacitados, oferecendo um atendimento eficiente e confiável.
5. Desinteresse da parte contratada quanto à renovação do contrato atual: A parte contratada demonstrou desinteresse em renovar o contrato vigente (Contrato nº 221/2022), tornando-se ainda mais importante considerar outras opções de prestadores de serviço para garantir a continuidade dos serviços de central de atendimento.

Diante do desinteresse da parte contratada em renovar o contrato 221/2022, que atualmente presta os serviços de central de atendimento, torna-se uma questão extremamente urgente instaurar uma nova contratação para a manutenção desses serviços. A continuidade da central de atendimento é essencial, pois sua interrupção pode ter impactos significativos no atendimento do ambiente administrativo educacional da Secretaria de Educação.



A central de atendimento exerce um papel fundamental ao fornecer informações e esclarecimentos aos cidadãos sobre os serviços e programas oferecidos pela SEE-PE. Sua atuação é crucial para garantir a transparência, eficiência e qualidade no atendimento das demandas da população em relação à educação estadual.

### **2.3. DA JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO DO OBJETO EM LOTE ÚNICO**

A justificativa para o agrupamento dos itens da referida dispensa se baseia na importância e necessidade de unir todos os serviços essenciais para a operacionalização da Central de Atendimento da Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco (SEE-PE) em um único lote.

A Central de Atendimento desempenha um papel estratégico ao promover a comunicação eficiente entre a SEE-PE e a população, fornecendo informações, esclarecimentos e suporte relacionados aos serviços e programas educacionais oferecidos. É um canal importante de interação, permitindo que a Secretaria atenda às demandas dos cidadãos de maneira mais ágil e efetiva.

O agrupamento dos itens em um único lote tem como objetivo otimizar o processo de contratação e gestão do contrato. Essa abordagem simplifica a administração, tornando o processo mais prático e ágil, o que é fundamental em um ambiente dinâmico e sensível como o da educação pública.

Além disso, essa estratégia favorece a competitividade e a participação de um maior número de empresas especializadas, o que pode resultar em propostas mais vantajosas para a SEE-PE, tanto em termos de qualidade dos serviços quanto de custos.

Dessa forma, ao agrupar os itens em lote único, busca-se garantir a coerência e integração dos serviços prestados pela Central de Atendimento, resultando em uma operação mais coesa e eficiente. Isso contribui para melhorar o atendimento prestado à população, aumentando a satisfação dos cidadãos e reforçando o compromisso da SEE-PE com a transparência e a excelência na prestação de serviços educacionais.

Portanto, a justificativa para o agrupamento dos itens na dispensa é embasada na necessidade de viabilizar uma contratação mais eficiente, que atenda às demandas da SEE-PE e proporcione benefícios tangíveis tanto para a gestão administrativa quanto para a sociedade em geral.

É relevante destacar, em primeira instância, o conteúdo do artigo 23, §1º da Lei 8.666/93, que dispõe o seguinte:

As obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala. (Grifo nosso).

De forma congruente, é pertinente mencionar a Súmula nº 247 do TCU, que estabelece:

É obrigatória à admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade. (Grifo nosso).

Importante destacar que, conforme os dispositivos supramencionados, a regra para os processos administrativos é que a aquisição seja por item. No entanto, é fundamental garantir que as contratações sejam realizadas de forma a preservar a viabilidade técnica e econômica, evitando qualquer prejuízo.

Para esta contratação, foram cuidadosamente avaliados dois aspectos técnicos fundamentais e complementares. O primeiro diz respeito à complexidade e criticidade dos ambientes envolvidos, considerando a relevância e o impacto dos serviços a serem prestados. O segundo aspecto analisado foi a especificidade dos tipos de serviços a serem contratados, levando em conta suas características particulares e necessidades específicas.

Relevante enfatizar que o TCU já se manifestou sobre o fracionamento, salientando que a questão da viabilidade deve ser analisada individualmente em cada caso. O gestor deve tomar uma decisão considerando as circunstâncias específicas de cada situação, buscando a solução mais apropriada. Essa orientação foi abordada no Acórdão nº 732/2008 - Plenário.

Sob uma perspectiva técnica, é recomendável não parcelar o objeto, uma vez que o desmembramento pode acarretar em uma execução insatisfatória do projeto. Dividir o objeto poderia resultar em diversos problemas, tais como:

- Inconsistências nas informações obtidas pela população através de canais diferentes.
- Elevação dos custos do contrato, tendo em vista a necessidade de duplicidade para itens como:
  - Infraestrutura física;
  - Sistemas de gestão;
  - Serviços de telefonia e dados.

Portanto, tecnicamente o objeto não será parcelado para garantia do padrão de qualidade do atendimento desejado pela Administração da SEE-PE e pela complexidade técnica envolvida na prestação dos serviços, especialmente relacionada à infraestrutura operacional necessária.

Importante ressaltar que, no mercado existem várias empresas que ofertam esses dois itens de forma conjunta.

Portanto, tecnicamente o objeto não será parcelado para garantia do padrão de qualidade do atendimento desejado pela Administração da SEE-PE e pela complexidade técnica envolvida na prestação dos serviços, especialmente relacionada à infraestrutura operacional necessária.

Importante ressaltar que, no mercado existem várias empresas que ofertam esses dois itens de forma conjunta.

Nesse sentido, a contratação seguiu o entendimento preconizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) acerca do parcelamento do objeto, o qual se baseia nos princípios da economicidade e da ampliação da competitividade. O gestor deve ter em mente que o parcelamento deve ser realizado visando unicamente o benefício da administração, uma vez que a falta de observância da economia de escala pode acarretar no efeito oposto, ou seja, aumento de preços. Portanto, é fundamental que o parcelamento seja cuidadosamente planejado para garantir a eficiência e a economia na execução do objeto contratado.

#### **2.4. DA RAZÃO DA ESCOLHA DO PRESTADOR DE SERVIÇOS**

Será definido após o chamamento público.

#### **2.5. DA JUSTIFICATIVA DO PREÇO A SER CONTRATADO**

Será definido após o chamamento público.

### 3. DA DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 3.1. 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:

**Tabela 3.** Especificação do Objeto.

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

##### 3.1.1. DO TELEATENDIMENTO HUMANO (E-FISCO 513159-6)

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

**3.1.1.2.** 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.

**3.1.1.3.** 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.

**3.1.1.4.** 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.

**3.1.1.5.** 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.

**3.1.1.6.** 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.

**3.1.1.7.** 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.

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

**3.1.1.9.** 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.

**3.1.1.10.** 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.

**3.1.1.11.** 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.

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

**3.1.1.13.** 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.

### **3.1.2. DO ATENDIMENTO HUMANO VIA WEBCHAT (E-FISCO 513241-0)**

**3.1.2.1.** 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.

**3.1.2.2.** 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.

**3.1.2.3.** 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.

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

**3.1.2.5.** 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.

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

**3.1.2.7.** 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.

**3.1.2.8.** 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.

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

**3.1.2.10.** 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.

**3.1.2.11.** 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.

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

**3.1.2.13.** 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.

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

**3.1.2.15.** 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.

## **3.2. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **3.2.1. DA METODOLOGIA DE TRABALHO**



**3.2.1.1.** 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:

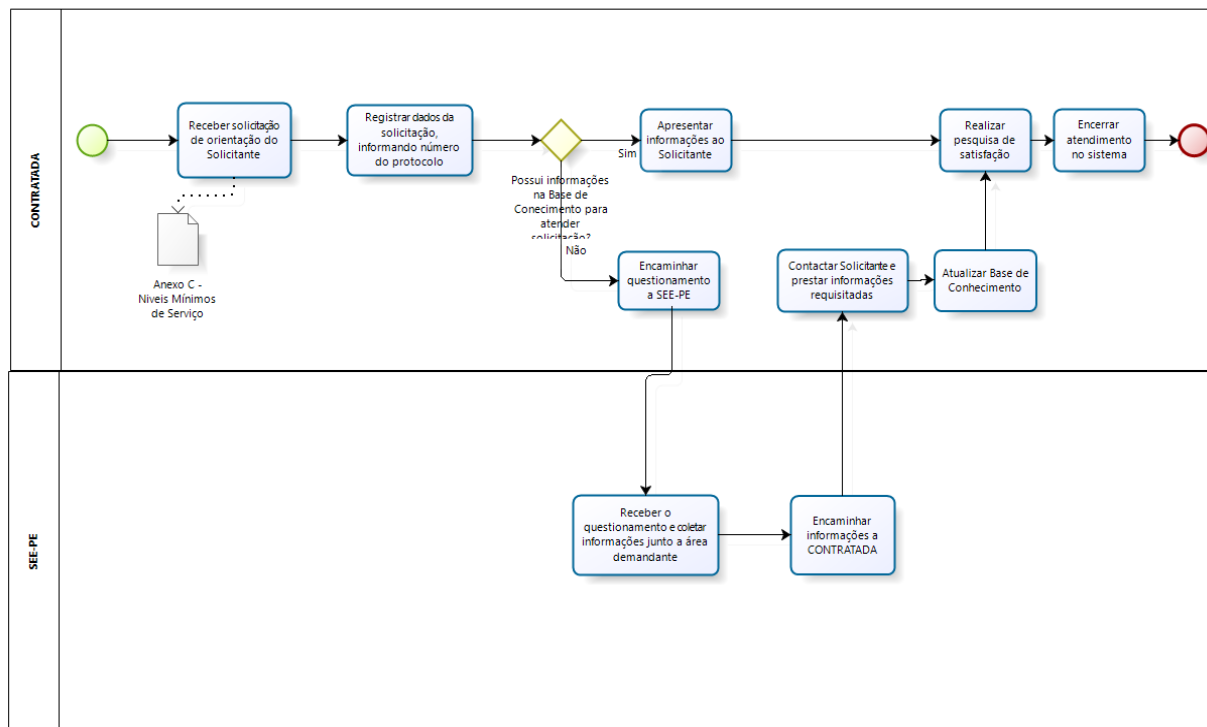
- **Serviços Rotineiros:** tipo de USA adotada para prestação de orientações acerca de serviços oferecidos de forma contínua pela SEE-PE, não requerendo horário e Nível Mínimo de Serviços diferenciados. Ex.: Programa Passe Livre Estudantil.
- **Serviços Especiais:** tipo de USA adotada para prestação 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.

**3.2.1.2.** 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.

**3.2.1.3.** 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.

**3.2.1.4.** 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:

Figura 1. Fluxo do Atendimento



**3.2.1.5.** 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;

**3.2.1.6.** 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.

### 3.2.2. DO SISTEMA DE REGISTRO DOS ATENDIMENTOS

**3.2.2.1.** 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.

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

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

**3.2.2.4.** 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.

**3.2.2.5.** 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.

### **3.2.3. DAS PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**

**3.2.3.1.** 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.

**3.2.3.2.** 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.

#### **3.2.4. DO PLANO DE IMPLANTAÇÃO**

**3.2.4.1.** 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.

### **3.2.5. DOS TREINAMENTOS**

**3.2.5.1.** 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.

**3.2.5.2.** 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.

**3.2.5.3.** 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

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

### **3.2.6. DO PERFIL PARA O PRESTADOR DE SERVIÇO**

**3.2.6.1.** 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.

**3.2.6.2.** 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.

### **3.2.7. DO LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

**3.2.7.2.** 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.

**3.2.7.3.** 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.

**3.2.7.4.** 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.

**3.2.7.5.** 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.

---

### **3.2.8. DA INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA**

**3.2.8.1.** 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.

**3.2.8.2.** 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.

**3.2.8.3.** 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).

**3.2.8.4.** 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.

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

**3.2.8.6.** 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.

**3.2.8.7.** 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.

**3.2.8.8.** 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.

#### **4. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA E DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006**

##### **4.1. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

O valor da contratação será de R\$ x.xxx,xx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

##### **4.2. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**4.2.1.** As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Estado de Pernambuco, para o exercício de \_\_\_\_\_, na classificação abaixo:

Fonte: \_\_\_\_\_;

Unidade Orçamentária: \_\_\_\_\_;

Elemento de Despesa: \_\_\_\_\_;

Atividade (Programa de Trabalho): \_\_\_\_\_.

**4.2.2.** No preço total do objeto deverão estar inclusos todos os tributos (impostos, taxas e contribuições), sejam federais, estaduais e municipais, bem como frete, comissões, pessoal, embalagem, seguros, encargos sociais e trabalhistas, assim como demais insumos inerentes que incidam ou venham a incidir sobre o objeto, sejam de que naturezas forem.

**4.2.3.** Os preços finais unitários e totais propostos pelos licitantes não poderão ultrapassar o preço unitário e total estimado pela Administração, sob pena de desclassificação da proposta.

### **4.3. DA JUSTIFICATIVA PARA APLICAÇÃO OU NÃO DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006**

**4.3.1.** Em regra, contratação de serviços com itens ou lotes de valores estimados iguais ou inferiores a R\$ 80.000,00 (oitenta) mil reais devem ser objeto de licitações exclusivas para ME e EPP (cota exclusiva), nos termos do art. 48, inciso I, da LC nº 123/2006.

## **5. DA PROPOSTA**

### **5.1. DO PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA**

**5.1.1.** As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 30 (trinta) dias, contados da data da sua apresentação, independente de declaração da empresa.

**5.1.2.** Deverão estar inclusos nos preços apresentados todos os gastos de frete, inclusive quaisquer tributos, sejam eles sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou de qualquer outra natureza resultantes da execução dos contratos, conforme anexo E – Modelo da Proposta;

**5.1.3.** Serão desclassificadas as propostas que apresentarem o produto fora das especificações técnicas estabelecidas no TR ou fora do prazo estabelecido.



## **6. DOS DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA**

### **6.1 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**6.1.1.** Apresentação de um ou mais atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da proponente, que comprove a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidade e prazo com o objeto da dispensa, demonstrando que a proponente presta ou prestou, serviço de fornecimento do objeto, conforme detalhamento a seguir:

- Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da contratação deste TR, demonstrando que a licitante presta ou prestou os serviços de Central de Atendimento ao cliente;

- Comprovação de através de Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de serviços de TELEATENDIMENTO, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Teleatendimento com cidadão, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da CONTRATADA (Site próprio), contemplando a execução baseada em níveis de serviço, disponibilização e manutenção continuada.

**6.3.2.** Será considerado compatível com a quantidade o(s) atestado(s) que apresentar (em), no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade estimada na contratação para o item de atendimento telefônico, pois representa o item de maior relevância na contratação;

**6.3.3.** Para efeito do item acima, será admitido o somatório das quantidades descritas em um ou mais atestados apresentados;

**6.3.4.** Para fins de aferição do percentual mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) relativo à qualificação técnica, em sendo obtido resultado cujo número possua casas decimais, deverá ser realizado arredondamento para o primeiro maior número inteiro. Ex: 25% de 6 = 1,5. Quantitativo a ser apresentado de atestado = 2;

**6.3.5.** Justifica-se o percentual fixado para fins de qualificação técnica, no que se refere à comprovação das quantidades a serem indicadas em atestados, em razão da relevância da contratação.

**6.3.6.** Os licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados;

#### **6.4. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

**6.4.1.** Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede ou domicílio da licitante OU, no caso de empresas em recuperação judicial, certidão emitida pela instância judicial competente que ateste que as empresas tenham tido o plano de recuperação concedido ou homologado em juízo;

**6.4.2.** Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial referente aos processos distribuídos pelo PJe (**processos judiciais eletrônicos**) da sede da licitante OU, no caso de empresas em recuperação judicial certidão emitida pela instância judicial competente que ateste que as empresas tenham tido o plano de recuperação concedido ou homologado em juízo.

**6.4.3.** A certidão descrita no item 6.4.2. somente é exigível quando a certidão negativa de Falência ou Recuperação Judicial da sede ou do domicílio da licitante (item 6.4.1) contiver a **ressalva expressa** de que não abrange os **processos judiciais eletrônicos**.

**6.4.4.** Comprovação de Capital Social ou Patrimônio Líquido Mínimo, correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o respectivo lote/item, exigindo-se a comprovação cumulativa quando da classificação provisória em primeiro lugar em mais de um lote/item, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, conforme estabelecido no art. 31, §3º da Lei nº 8.666/93;

**6.4.5.** Para fins de comprovação de Patrimônio Líquido e dos índices contábeis, o licitante 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).

**6.4.6.** 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;

**6.4.7.** É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios;

## **7. DO CONTRATO**

### **7.1. DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**7.1.1.** O contrato terá vigência de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data de sua assinatura, não podendo ser prorrogado, nos termos do inciso IV, do artigo 24, da Lei Federal nº 8.666/93.

**7.1.2.** O contrato é firmado com **cláusula de Morte Súbita**, pois havendo a conclusão de processo licitatório ordinário ou procedimento de adesão, o presente contrato será automaticamente encerrado em virtude de seu objeto tornar-se inútil, sem qualquer ônus entre as partes.

**7.1.3.** Caso ultrapasse o exercício financeiro, as despesas do exercício seguinte correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita mediante apostilamento no início de cada exercício financeiro.

### **7.2. DO PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO**

**7.2.1.** A empresa selecionada terá o prazo de 03 (três) dias úteis para assinatura do contrato, contados a partir da convocação pela CONTRATANTE.

**7.2.2.** Qualquer solicitação de prorrogação do prazo previsto para assinatura do contrato, somente será analisada, se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

### **7.3. DA JUSTIFICATIVA PARA VEDAÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO**

**7.3.1.** Não será permitida subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente contratação, uma vez que, em pesquisa ao mercado, foi constatado 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 inviabilizam tal execução. Ademais, neste caso, a subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública.

#### **7.4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

##### **7.4.1. São obrigações da CONTRATANTE:**

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

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

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

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

**7.4.1.5.** 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.

**7.4.1.6.** 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.

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

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

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

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

#### **7.5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

**7.5.1.1.** 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;

**7.5.1.2.** Iniciar em até 05 (cinco) dias corridos, da data de assinatura do contrato, a execução dos serviços com toda solução já implantada;

**7.5.1.3.** 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.

**7.5.1.4.** Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

**7.5.1.5.** 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;

**7.5.1.6.** 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;

**7.5.1.7.** 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;

**7.5.1.8.** Identificar todos os equipamentos, ferramental e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;

**7.5.1.9.** Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e as normas internas de segurança e medicina do trabalho;

**7.5.1.10.** 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;

**7.5.1.11.** 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;

- 7.5.1.12.** Assumir inteira responsabilidade técnica pela execução dos serviços, pela confiabilidade e efetividade dos trabalhos que executar;
- 7.5.1.13.** 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;
- 7.5.1.14.** Observar conduta adequada na utilização dos equipamentos, objetivando correta higienização dos utensílios e das instalações objeto da prestação de serviços;
- 7.5.1.15.** Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar, não será mantido nas dependências da execução dos serviços ou quaisquer outras instalações da CONTRATANTE;
- 7.5.1.16.** Atender de imediato as solicitações da CONTRATANTE quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;
- 7.5.1.17.** Atender, no prazo máximo estabelecido no Nível Mínimo de Serviço, contados a partir da comunicação feita pela CONTRATANTE, aos chamados para manutenção corretiva;
- 7.5.1.18.** Apresentar, quando solicitado, os comprovantes de pagamentos de benefícios e encargos;
- 7.5.1.20.** Obedecer a todas as normas e condições estipuladas na Convenção Coletiva de Trabalho correspondente a cada categoria empregada na execução dos serviços.
- 7.5.1.21.** Manter durante a execução deste instrumento, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação no processo.
- 7.5.1.22.** 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.
- 7.5.1.23.** Não divulgar dados ou informações, nem fornecer cópias de relatórios e documentos a terceiros sem a prévia autorização, por escrito, da administração da CONTRATANTE;
- 7.5.1.24.** Participar de todas as reuniões e outras atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham a ser convocadas pela CONTRATANTE;
- 7.5.1.25.** Responder pelos danos e prejuízos decorrentes de paralisações no fornecimento, salvo na ocorrência de caso fortuito, ou força maior;
- 7.5.1.26.** 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;

**7.5.1.27.** 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;

**7.5.1.28.** 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;

**7.5.1.29.** 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.

**7.5.1.30.** 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:

**7.5.1.30.1.** Realizar a gestão da execução dos serviços e de outras demandas referentes à Administração do Contrato;

**7.5.1.30.2.** Acompanhar a execução dos serviços;

**7.5.1.30.3.** 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;

**7.5.1.30.4.** Informar a CONTRATANTE os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;

**7.5.1.30.5.** Elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução dos serviços;

**7.5.1.30.6.** Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

**7.5.1.31.** 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.

**7.5.1.32.** 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.

**7.5.1.33.** 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;

**7.5.1.34.** 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.

**7.5.1.35.** 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.

**7.5.1.36.** Designar preposto para representá-la perante a CONTRATANTE sempre que for necessário, indicando o respectivo telefone e e-mail para futuros contatos.

**7.5.1.37.** Informar previamente à CONTRATANTE, solicitando-lhe anuência, toda e qualquer alteração nas condições de fornecimento.

**7.5.1.38.** 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.

**7.5.1.39.** 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).

**7.5.1.40.** Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto do contrato.

**7.5.1.41.** Disponibilizar acesso a unidade Gestora do Serviço pela CONTRATANTE, em tempo real, ao Sistema de Atendimentos, com consultas, relatórios, indicadores e ferramentas de monitoramento.

**7.5.1.42.** Disponibilizar acesso aos técnicos da Rede PE-Conectado para instalação e manutenção dos serviços de 0800;

**7.5.1.43.** 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.

**7.5.1.44.** O link de dados da Central, para atendimento das solicitações por meio do Webchat será de responsabilidade da CONTRATADA.



## 7.6. DA GARANTIA CONTRATUAL

**7.6.1.** A **CONTRATADA**, prestará, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a 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 56, §2º, da Lei federal nº 8.666/1993, em uma das modalidades de garantia previstas no diploma legal citado.

**7.6.2.** As demais disposições sobre o tema encontram-se detalhadas na minuta do contrato, anexo do Edital do presente certame.

## 7.7. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

**7.7.2.** 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.

**7.7.3.** A contratada deverá apresentar a Nota Fiscal ou fatura para atesto da Administração no seguinte endereço: Av. Afonso Olindense, 1513, Várzea, Recife/PE., CEP: 50810-000.

**7.7.4.** 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 8666/1993.

### 7.7.5. Cabe ao **GESTOR DO CONTRATO**:

**7.7.5.1.** 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.

**7.7.5.2.** Disponibilizar a infraestrutura necessária para o serviço de 0800 junto ao Consórcio PE-Conectado, assim como definido no contrato e dentro dos prazos estabelecidos.

**7.7.5.3.** 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.

**7.7.5.4.** Consolidar as avaliações recebidas e encaminhar as consolidações e os relatórios à **CONTRATADA**.

**7.7.5.5.** Apurar o percentual de desconto da fatura correspondente.

**7.7.5.6.** Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à CONTRATADA.

**7.7.5.7.** Emitir avaliação da qualidade do serviço.

**7.7.5.8.** Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais.

**7.7.5.9.** Analisar relatórios e documentos enviados pelo fiscal do contrato;

**7.7.5.10.** Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelo fiscal do contrato.

**7.7.5.11.** Providenciar o pagamento das faturas emitidas pela CONTRATADA, mediante a observância das exigências contratuais e legais.

**7.7.5.12.** Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, observando que o valor do contrato não seja ultrapassado.

**7.7.5.13.** Orientar o fiscal do contrato para a adequada observância das cláusulas contratuais.

**7.7.6. Cabe ao FISCAL DO CONTRATO:**

**7.7.6.1.** A fiscalização do contrato ficará a cargo **Superintendência de Governança e Gestão de TI (SUGTI)**, através do Telefone: (81) 3183-9457- 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.

**7.7.6.2.** Responsabilizar-se pela vigilância e garantia da regularidade e adequação do serviço.

**7.7.6.3.** 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.

**7.7.6.4.** 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.

**7.7.6.5.** 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.

**7.7.6.6.** 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.

**7.7.6.7.** Comunicar por escrito qualquer falta cometida pela CONTRATADA.

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

**7.7.6.9.** 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.

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

#### **7.7.7. DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS):**

**7.7.7.1.** 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.

**7.7.7.2.** 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;

**7.7.7.3.** 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.

#### **8. DOS CRITÉRIOS E PRAZOS PARA PAGAMENTO**

**8.1.** O empenhamento somente será efetuado, e conseqüentemente paga a despesa, na forma prevista neste instrumento convocatório, se a contratada estiver inscrita no CADASTRO DE FORNECEDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO – CADFOR.

**8.2.** O pagamento pela prestação do (s) serviço (s) deverá ser efetuado à Contratada, em até 30 (trinta) dias corridos, do mês subsequente à prestação dos serviços, com base no quantitativo efetivamente executado, mediante apresentação da Nota Fiscal / Fatura devidamente atestada pelo gestor do contrato.

**8.3.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da CONTRATANTE, fica convencionado que a taxa de atualização financeira, devida pela Contratante entre o prazo referido no item anterior e o 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

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

**8.5.** Nenhum pagamento será efetuado à Contratada, cuja situação junto ao Cadastro de Fornecedores do Estado de Pernambuco esteja irregular e enquanto pendente de liquidação ou qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade.

**8.6.** A Contratada é responsável pelos pagamentos de quaisquer tributos, sejam eles sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou de qualquer outra natureza resultantes da execução do contrato.

**8.7.** A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

## **9. DAS SANÇÕES**

9.1. Comete infração administrativa, nos termos dos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93 e alterações, devidamente garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, o PROPONENTE e o CONTRATADO que:

9.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

9.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

9.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para a dispensa;

9.1.5. Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

- 9.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 9.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da dispensa sem motivo justificado;
- 9.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a dispensa ou prestar declaração falsa durante a dispensa ou a execução do contrato;
- 9.1.9. Fraudar a dispensa ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 9.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores/prestadores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

- 9.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da dispensa;
- 9.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 9.1.13. O PROPONENTE e o CONTRATADO que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficarão sujeitos, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- I. Advertência pela falta do subitem 9.1.1 desta contratação direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- II. Multa de 0.5 % (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor/prestador, por qualquer das infrações dos subitens 9.1.1 a 9.1.12;
- III. Impedimento de licitar e contratar com o Estado de Pernambuco e descredenciamento do CADFOR-PE, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 9.1.2 a 9.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 9.1.8 a 9.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave.

9.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 9.2.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
  - 9.2.2. As peculiaridades do caso concreto;
  - 9.2.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
  - 9.2.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;
  - 9.2.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
  - 9.4. A aplicação das sanções, em hipótese alguma, exime a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.
  - 9.5. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
  - 9.6. Havendo indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção) como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente para apuração da conduta típica em questão.
  - 9.7. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade - PAAP, que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/prestador, observando-se o procedimento previsto Decreto Estadual nº 42.191, de 1º de outubro de 2015.

## **10. DAS DEMAIS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

### **10.1. DA TRANSIÇÃO OU ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

**10.1.1.** O encerramento se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato. A fim de possibilitar a transição contratual que assegure migração com o menor impacto para a continuidade dos serviços, será elaborado um Plano de Transição dos serviços prestados.

**10.1.2.** Ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a SEE-PE e a nova CONTRATADA.

**10.1.3.** A CONTRATADA deve elaborar o Plano de Transição, no prazo de 30 (trinta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

**10.1.4.** O Plano de Transição dos serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

**10.1.4.1.** Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações

**10.1.4.2.** Cronograma geral do repasse, identificando para cada tarefa ou grupo de tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pela SEE-PE.

**10.1.5.** Constarão dos produtos gerados, entre outros, os seguintes elementos:

**10.1.5.1.** Documentação e Base de Conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, templates, documentação e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados.

**10.1.5.2.** Bases de dados produzidas pelo uso do Sistema de Monitoramento fornecido pela CONTRATADA.

**10.1.5.3.** Demonstrativo de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para todas as tarefas realizadas.

**10.1.5.4.** Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização do contrato.

**10.1.6.** Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição;

**10.1.7.** Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição;

**10.1.8.** Ao final da execução devem ser executados ainda os seguintes procedimentos, dentre outros necessários à quitação plena das obrigações da CONTRATADA:

**10.1.8.1.** Devolução de recursos materiais da SEE-PE que estejam em posse dos profissionais da CONTRATADA.

**10.1.8.2.** Revogação dos perfis de acesso dos profissionais da CONTRATADA.

**10.1.8.3.** Eliminação das caixas postais dos profissionais da CONTRATADA.

**10.1.8.4.** A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

## **10.2. DA PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

**10.2.1.** Todas as informações, imagens, solução de Webchat e Teleatendimento disponibilizada para a contratação, e documentos que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da SEE-PE, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização do Gestor do Contrato;

**10.2.2.** São reservados à SEE-PE o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à SEE-PE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

**10.2.3.** Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da SEE-PE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

**10.2.4.** Os executores da CONTRATADA receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito;

**10.2.5.** Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços;

**10.2.6.** A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à SEE-PE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

**10.2.7.** Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da SEE-PE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da SEE-PE, de acordo com os termos constantes do ANEXO F;

**10.2.8.** Deverá ser firmado um Termo de Confidencialidade e Sigilo entre a CONTRATADA e a SEE-PE, de acordo com o modelo supramencionado, estabelecendo o compromisso de que todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços não divulgarão nenhum assunto tratado na execução e gestão do objeto da contratação, bem como sobre todos os ativos de informações e de processos;

**10.2.9.** Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos,



especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

**10.2.10.** A CONTRATADA deverá entregar à SEE-PE toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá à SEE-PE, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos. Entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

Recife, 14 de setembro de 2023

**José Nilo Martins Sampaio**

Gerente da Gerência de Informações e Sistemas Aplicativos – GISA

Matrícula: 456.752-8

## ANEXO A

### NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS PARA O SERVIÇO

#### 1. GERAL

1. O Tempo Médio de Atendimento (TMA) esperado para a contratação é de 4 minutos e 30 segundos.
2. Será autorizado o uso de Unidade de Resposta Audível (URA) para realizar o atendimento inicial, com a apresentação de mensagem de boas-vindas e categorização do serviço a ser requerido (Ex.: Matrícula de Alunos Novatos, Passe-Livre, PE no Campus, Programa Ganhe o Mundo, entre outros). No entanto, o tempo de atividade da URA não deverá exceder a 60 segundos.
3. Para os serviços **TELEATENDIMENTO HUMANO** tem-se os seguintes indicadores:
  1. Para todo o período de contrato:

<b>Índice de atendimentos Registrados (IAR)</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Indicador de quantidade de atendimentos efetivados.
<b>FINALIDADE</b>	Garantir que todos os atendimentos sejam registrados em sistema visando a extração de relatórios que permitirão gerenciar o atendimento da SEE
<b>META A CUMPRIR</b>	95% (noventa e cinco por cento)
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Relatório emitido pela plataforma
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Pelo sistema
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	$IAR = (\text{total de atendimentos registrados} / \text{total de chamadas recebidas pelo atendimento humano}) \times 100$
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
<b>PONTUAÇÃO PARA GLOSAS</b>	a) 95% ou acima - sem aplicação de glosa; b) De 94% a 87% - 15 pontos c) De 86 % a 80% - 30 pontos d) Abaixo de 80% - 60 pontos

<b>OBSERVAÇÕES 01:</b>	O total de atendimentos registrados - (referente aos atendimentos que chegaram a Central e foram registrados pelo operador com sua respectiva descrição do atendimento); total de chamadas recebidas pelo humano - (referente as chamadas que foram recebidas pelo operador, independente de terem passados na fila de espera, respeitando o tempo estipulado de 5 segundos).
<b>OBSERVAÇÕES 02:</b>	A diferença para o total de registros realizados chama configura-se margem de falha técnica/erro humano. Os registros no sistema deverão ser feitos durante ou imediatamente após o atendimento realizado pelo atendente.

<b>Índice de Resolução no Primeiro Contato (FCR)</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Medir as reincidências de atendimentos realizados no período.
<b>FINALIDADE</b>	Garantir que um mesmo solicitante não retorne o contato para obter as mesmas informações no período de 30 (trinta) dias.  Os registros de reincidência que estejam com o registro de aguardando retorno da SEE-PE não deverão ser contabilizados neste indicador.
<b>META A CUMPRIR</b>	Abaixo de 30%
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Relatório emitido pela plataforma.
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Pelo sistema
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	Resultado = Total de atendimentos reincidentes / Total atendimentos registrados) x 100
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
<b>PONTUAÇÃO PARA GLOSAS</b>	a) Abaixo de 30% - sem glosa  b) de 31% a 40% - 15 pontos  c) acima de 40% - 30 pontos

<b>Índice Final de Qualidade do Atendimento (IFQA)</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Indicador de qualidade do atendimento
<b>FINALIDADE</b>	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelos atendentes
<b>META A CUMPRIR</b>	85% (oitenta e cinco por cento).
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Relatório emitido pela empresa
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Pelos relatórios validados pela SEE-PE
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	$IFQA = (\text{total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento} / \text{total de atendimentos avaliados}) \times 100$
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
<b>PONTUAÇÃO PARA GLOSAS</b>	a) 85% ou acima - sem aplicação de glosa; b) De 84% a 77% - 15 pontos c) De 76% a 70% - 30 pontos d) Abaixo de 70% - 60 pontos
<b>OBSERVAÇÕES</b>	As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após os 3 meses de operação.  Considera-se “bom” o atendimento cuja nota de avaliação pelo usuário solicitante seja acima de 7,0.

<b>Qualidade e Tempestividade dos Conteúdos Publicados na Base de Conhecimento (QTBC)</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Qualidade e Tempestividade dos Conteúdos Publicados na Base de Conhecimento (QTBC)

<b>FINALIDADE</b>	Aferir a qualidade e a tempestividade dos conteúdos publicados na Base de Conhecimento
<b>META A CUMPRIR</b>	Igual ou maior do que 80% do somatório das avaliações com notas acima de 4
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Formulário de avaliação dos conteúdos
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Relatório Mensal de Monitoramento dos Conteúdos
<b>PERIODICIDADE</b>	Quadrimestral
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	Os conteúdos serão avaliados pela SEE-PE, atribuindo notas de 1 a 5.  Para o cálculo, tem-se como numerador a quantidade de conteúdos da Base de Conhecimento produzidos pela empresa CONTRATADA com notas iguais ou superiores a 4 das avaliações realizadas no período e como denominador a quantidade total de avaliações realizadas no período em conteúdos produzidos pela empresa CONTRATADA.
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>	Após os 2 (dois) primeiros meses de operação.
<b>PONTUAÇÃO PARA GLOSAS</b>	a) 80% ou acima - sem aplicação de glosa; b) De 79% a 75% - 15 pontos c) De 74% a 70% - 30 pontos d) Abaixo de 69% - 60 pontos

<b>Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT)</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT)
<b>FINALIDADE</b>	Garantir que toda a plataforma tecnológica utilizada pela Central (telefonia, webchat, sistemas e rede), naquilo que for de responsabilidade da CONTRATADA, funcionem adequadamente.
<b>META A CUMPRIR</b>	97% de disponibilidade

<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Acompanhamento online pelo SEE-PE.
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Relatório a ser validado pela SEE-PE
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>	Após o início da operação
<b>FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO</b>	a) 97% ou acima - sem aplicação de glosa; b) De 96,9% a 96% - 30 pontos c) De 95,99% a 95% - 60 pontos d) Abaixo de 95% - 90 pontos
<b>OBSERVAÇÕES</b>	O prazo será aferido do horário e da data identificação do incidente pela CONTRATADA e o seu encaminhamento à SEE-PE, via mensagem eletrônica (e-mail) e a data e horário de resposta da CONTRATADA, com a solução definitiva do incidente.

<b>Índice de Nível de Serviço (INS)</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	INS - Indicador de agilidade do atendimento das chamadas em fila de espera.
<b>FINALIDADE</b>	Garantir que as chamadas permaneçam na fila de espera o menor tempo possível.
<b>META A CUMPRIR</b>	85% das chamadas atendidas em até 60 (sessenta) segundos aguardando na fila.
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Relatório emitido pela plataforma
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Pelo sistema
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal

<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	INS = (Chamadas Atendidas em até 60 segundos aguardando na fila / Chamadas recebidas para atendimento pelos operadores) x 100.
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>	Durante o período rotineiro indicado pela SEE-PE em ordem de serviços.
<b>PONTUAÇÃO PARA GLOSAS</b>	<p>a) 85% ou acima - sem aplicação de glosa</p> <p>b) Nível de Serviço entre 84% a 77%, 30 pontos;</p> <p>c) Nível de Serviço entre de 77% a 70%, 60 pontos;</p> <p>d) Nível de Serviço abaixo de 70%, 90 pontos;</p>

<b>Índice de Abandono de Chamadas (IAC)</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	IAL - Índice de Abandono de Chamadas.
<b>FINALIDADE</b>	Garantir o menor percentual possível de abandono de ligações na fila de espera.
<b>META A CUMPRIR</b>	menor que 8%
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Relatório emitido pela plataforma
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Pelo sistema
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	$IAC = (\text{chamadas abandonadas pelos usuários na fila após 60s} / \text{total de chamadas recebidas na fila}) \times 100$
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
<b>PONTUAÇÃO PARA GLOSAS</b>	<p>a) Abaixo de 8% - sem aplicação de glosa;</p> <p>b) De 8% a 13% - 15 pontos</p> <p>c) De 14% a 20% - 30 pontos;</p> <p>d) Acima de 20% - 60 pontos.</p>

<b>OBSERVAÇÕES</b>	Índice de chamadas abandonadas pelos usuários em espera, na fila sem que tenham recebido atendimento humano, em relação ao total de chamadas recebidas.
--------------------	---

**4. Para os períodos ESPECIAIS de contrato (substitui, durante o período, os indicadores vigentes para o período normal)**

<b>Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT)</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT)
<b>FINALIDADE</b>	Garantir que toda a plataforma tecnológica utilizada pela Central (telefonia, webchat, sistemas e rede), naquilo que for de responsabilidade da CONTRATADA, funcionem adequadamente.
<b>META A CUMPRIR</b>	98% de disponibilidade
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Acompanhamento online pelo SEE-PE.
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Relatório a ser validado pela SEE-PE
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>	Após o início da operação
<b>FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO</b>	a) 98% ou acima - sem aplicação de glosa; b) De 97,4% a 97% - 30 pontos c) De 96,99% a 96% - 60 pontos d) Abaixo de 96% - 90 pontos
<b>OBSERVAÇÕES</b>	O prazo será aferido do horário e da data identificação do incidente pela CONTRATADA e o seu encaminhamento à SEE-PE, via mensagem eletrônica (e-mail) e a data e horário de resposta da CONTRATADA, com a solução definitiva do incidente.

**5. Para os serviços ATENDIMENTO HUMANO VIA WEBCHAT tem-se os seguintes indicadores:**

**5.1.** Os atendimentos de webchat que não forem concluídos em até **8 (oito) horas**, e que não tiverem o registro de “Aguardando retorno da SEE-PE” em seu protocolo e informado ao usuário Solicitante, serão considerados como “**Atendimentos não Realizados**” para fins de faturamento.

**5.2.** Um atendimento de webchat será considerado como “**Atendido**” se promover, no mínimo, 5 (cinco) interações entre o usuário Solicitante e o Atendente, contemplando: Mensagem de boas-



vindas, categoria do serviço a ser requisitado, solicitação, resposta a solicitação, questionamento da qualidade do atendimento e resposta ao questionamento (que poderá não ser realizada pelo usuário Solicitante).

**5.3.** Para todo o período de contrato:

<b>Índice de Resolutividade nos Atendimento Eletrônicos (IRAE)</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Índice de Resolutividade nos Atendimento Eletrônicos (IRAE)
<b>FINALIDADE</b>	Aferir o percentual médio de demandas resolvidas no ato do atendimento eletrônico, ou seja, quanto a Central consegue responder de imediato ao usuário.
<b>META A CUMPRIR</b>	Igual ou maior do que 80%
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Relatório emitido pela plataforma
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Pelo sistema
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	$IRAE = \frac{\text{Total de chamadas finalizadas no primeiro contato eletrônico}}{\text{total de chamadas atendidas}}$
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
<b>PONTUAÇÃO PARA GLOSAS</b>	<p>a) 80% ou acima - sem aplicação de glosa;</p> <p>b) Até 4 (quatro) ocorrências de 79% a 75% - 30 pontos;</p> <p>c) Até 4 (quatro) ocorrências de 74% a 70% - 60 pontos;</p> <p>d) Até 4 (quatro) ocorrências abaixo de 70% - 90 pontos.</p>
<b>OBSERVAÇÃO</b>	Total de chamadas finalizadas no primeiro contato eletrônico - (para considerar-se como finalizado/válido, o Webchat que for concluído em até 8 (oito) horas, com no mínimo 6 (seis) interações entre usuário solicitante a atendente, contemplando: mensagem de boas-vindas, categoria do serviço a ser requisitado, solicitação, resposta a solicitação, questionamento da qualidade do atendimento e resposta ao questionamento); total de chamadas atendidas (que foram atendidas dentro do prazo de 08 (oito) horas).

<b>Índice Final de Qualidade do Atendimento (IFQA)</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	Indicador de qualidade do atendimento
<b>FINALIDADE</b>	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelos atendentes
<b>META A CUMPRIR</b>	85% (oitenta e cinco por cento).
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Relatório emitido pela empresa
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Pelos relatórios validados pela SEE-PE
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	$IFQA = (\text{total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento} / \text{total de atendimentos avaliados}) \times 100$
<b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
<b>PONTUAÇÃO PARA GLOSAS</b>	a) 85% ou acima - sem aplicação de glosa; b) De 84% a 77% - 15 pontos c) De 76% a 70% - 30 pontos d) Abaixo de 70% - 60 pontos
<b>OBSERVAÇÕES</b>	As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após os 3 meses de operação.  Considera-se “bom” o atendimento cuja nota de avaliação pelo usuário solicitante seja acima de 7,0.

## **6. PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DE GLOSA NO PAGAMENTO**

- 6.1.** Mensalmente, será avaliado o desempenho de cada indicador de nível mínimo de serviço, sendo atribuída pontuação de glosa, caso seja aplicável, e o respectivo percentual de valor de glosa.;
- 6.2.** O valor para chegar ao percentual do valor da glosa, será com a somatória dos NMS;
- 6.3.** O valor do pagamento será aquele estimado em ordem de serviço, emitida mensalmente, descontadas as glosas, consoante gradação prevista na tabela a seguir:

**Tabela NMS 1 – Percentual de valor de glosa.**

<b>Pontuação de Glosa</b>	<b>Percentual de Valor de Glosa mensal</b>
20 Pontos	1%
30 Pontos	2%
60 Pontos	3%
90 Pontos	5%
120 Pontos	10%
150 Pontos	15%
180 Pontos	20%
210 Pontos	25%
240 Pontos	30%
270 Pontos	35%
300 Pontos	40%

**7.** Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

**7.1.** Não atingir os níveis de serviços mínimos para os serviços fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou não os executou com a qualidade mínima exigida;

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

**8.** Caso ocorra a glosa parcial dos serviços, a CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

**9.** A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade em tela, não deverá ser superior a 50%. Caso seja superado esse limite, deverá a CONTRATADA ser notificada com prazo de 5 (cinco) dias úteis para oportunizar a ampla defesa e o contraditório.

**10.** A pontuação de glosa aferida em um mês não poderá ser contabilizada no mês seguinte, contudo, deverá ser historiada.

**11.** Caso a glosa enquadre como inexecução contratual, resultando em multa prevista, deve o gestor do contrato instaurar Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade - PAAP, disciplinado no Decreto Estadual nº 42.191, de 1º de outubro de 2015.

**ANEXO B**

**ORDEM DE SERVIÇO**

**1. IDENTIFICAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO**

Nº da OF	Data da Emissão	Nº do Contrato	Data do Contrato
[XXX/XXXX]	[XX/XX/XXXX]	[XXX/XXXX]	[XX/XX/XXXX]

**2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA**

Nome da Empresa:	
CNPJ:	Inscrição Estadual:
Endereço:	

Cidade:		UF:
CEP:	Telefone:	Fax:

### 3. SERVIÇOS A SEREM REALIZADOS

<b>Teleatendimento Humano</b>	
<b>Atendimento humano via Webchat</b>	

## ANEXO C

### PERFIL TÉCNICO

#### 1. PERFIL TÉCNICO DO ATENDENTE

##### 1.1. ATRIBUIÇÕES BÁSICAS:

- a. Realizar o teleatendimento e atendimento via webchat, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- b. Registrar no Sistema de Gestão de Atendimentos da SEE-PE todas as ligações atendidas;
- c. Prestar esclarecimentos e orientações aos solicitantes, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- f. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
- g. Dar tratamento ao atendimento dos solicitantes que não puderam ser resolvidas de imediato, no primeiro atendimento;
- h. Atender às solicitações finalizando-as com a pesquisa de satisfação;
- i. Controlar o arquivamento e organização de documentos e arquivos lógicos pertinentes ao trabalho realizado.

### **1.2. QUALIFICAÇÃO:**

- a. Escolaridade mínima: 2º (segundo) Grau completo;
- b. Conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word e Excel) e internet.

### **1.3. PERFIL PROFISSIONAL:**

- a. Boa fluência verbal, boa dicção, boa audição, clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- b. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- c. Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
- d. Dinamismo na busca de soluções para a melhoria da qualidade dos serviços.

## **2. PERFIL TÉCNICO DO SUPERVISOR**

### **2.1. ATRIBUIÇÕES BÁSICAS:**

- a. Reportar-se ao Gerente da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- b. Executar as funções de supervisão dos atendentes (controles de presença, descansos, escalas, férias, etc);
- c. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo teleatendimento e atendimento webchat;
- d. Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando à manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- e. Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- f. Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os solicitantes e os atendentes;
- g. Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;
- h. Supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
- i. Instruir, orientar e treinar os atendentes quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
- j. Comunicar imediatamente ao Gerente qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- k. Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos solicitantes, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- l. Acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (teleatendimento e webchat);
- m. Esclarecer dúvidas dos atendentes;
- n. Realizar reuniões periódicas, visando a estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- o. Identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;
- p. Solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor; e

**q.** Realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

## **2.2. QUALIFICAÇÃO:**

- a.** Escolaridade mínima: Curso superior completo ou em andamento;
- b.** Conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word e Excel) e internet;
- c.** Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento;
- d.** Experiência em gestão de equipes de Call Center;
- e.** Experiência em trabalhos de elaboração de relatórios, planilhas, gráficos e demonstrativos relacionados às demandas dos clientes, expressando os resultados e conclusões de estudos para subsidiar trabalhos e decisões de alçadas competentes.

## **2.3. PERFIL PROFISSIONAL:**

- a.** Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- b.** Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- c.** Habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- d.** Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- e.** Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

## **3. PERFIL TÉCNICO DO MONITOR DE QUALIDADE**

### **3.1. ATRIBUIÇÕES BÁSICAS:**

- a.** Efetuar a escuta/leitura sistemática dos atendimentos, a partir dos parâmetros e metodologias descritos neste termo de referência.
- b.** Preencher as avaliações de qualidade dos atendimentos, a partir dos parâmetros e metodologias descritos neste termo de referência.
- c.** Identificar necessidades de treinamento, capacitação e reciclagem da equipe.
- d.** Elaborar relatórios dos serviços executados.
- e.** Monitorar a realização das atividades previstas no item 0 do ANEXO A deste termo, além de outros semelhantes que vierem a ser solicitados pela SEE-PE.

### **3.2. QUALIFICAÇÃO:**

- a.** Escolaridade mínima: Curso superior completo ou em conclusão/em andamento;
- b.** Conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word e Excel) e internet;
- c.** Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- d.** Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing.

### **3.3. PERFIL PROFISSIONAL:**

- a.** Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

- b.** Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- c.** Análise: habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e suas conseqüentes soluções;
- d.** Comunicação: saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos.
- e.** Flexibilidade: capacidade de rever opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentos convincentes.
- f.** Relacionamento: habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, por meio de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.

## ANEXO D

### REQUISITOS MÍNIMOS DA REDE DE TELEFONIA UTILIZADA PELA SEE-PE

#### 1. INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÃO

A contratação do serviço de 0800 ficará a cargo da SEE-PE, através de autorização pela SAD. 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 conforme informado pela empresa responsável pelos serviços de 0800 da SEE, REDE PE CONECTADO. A CONTRATADA deverá implantar na Central de Teletendimento e toda a sua infraestrutura de telecomunicações necessária para o funcionamento do serviço do 0800 em conformidade aos requisitos mínimos exigidos da **REDE PE CONECTADO**:



### **1.1. Plataforma de Comunicação**

A CONTRATADA deverá implantar na Central de Teleatendimento, a plataforma de comunicação de solução tecnológica integrada com tecnologia CTI, com capacidade para, no mínimo, 60 Troncos digitais e bidirecionais para comunicação com a rede pública (STFC), conforme os seguintes requisitos e exigências definidas pela REDE PE CONECTADO:

- 1.1.1. Central Telefônica com capacidade de, no mínimo, 60 canais (60 entrantes e 60 saíntes), com sinalização R2 Digital, ISDN ou IP;
- 1.1.2. Capacidade para suportar gravações de mensagens personalizadas;
- 1.1.3. Local climatizado para acomodação dos equipamentos (bastidores ou sub bastidores);
- 1.1.4. Tomadas elétricas para alimentação do conversor de mídia, modem e roteador;
- 1.1.5. Aterramento;
- 1.1.6. O sistema de infraestrutura elétrica da Central de Atendimento deverá dispor de alimentação contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo no-break para a plataforma de comunicação e todos os equipamentos dos postos de atendimento, além de um grupo gerador para eventuais quedas ou falta de energia para manter todo o site operante por no mínimo 8 (oito) horas;
- 1.1.7. Garantir a existência de tubulação de entrada para a passagem de fibra óptica, com curva suave, até o local de acomodação dos equipamentos;
- 1.1.8. Os equipamentos devem estar localizados, preferencialmente, em ambiente próximo ao Call Center.
- 1.1.9. O ambiente topológico da Central de Teleatendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir a capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal); permitir a escalabilidade dos componentes da Central de Teleatendimento nos seguintes aspectos:
  - a. Capacidade de processamento;
  - b. Armazenamento de dados;
  - c. Acréscimo de número dos usuários simultâneos sem perda de desempenho; e,
  - d. Acréscimo do número de relatórios contemplados.
- 1.2. Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações.
- 1.3. Deverá ser realizado o registro numérico, com data, hora e objetivo da demanda, para ser informado ao usuário e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do usuário.
- 1.4. Deverá manter a gravação das chamadas efetuadas para Central de Teleatendimento e as originadas pela Central de Teleatendimento, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o usuário e a SEE poderão requerer acesso ao seu conteúdo.

### **2. Software Distribuidor Automático de Chamadas - DAC**

- 2.1. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá ter, inicialmente, a seguinte configuração:
- 2.2. Interface de música em espera para a divulgação de mensagens institucionais;

- 2.3. Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- 2.4. Suportar a quantidade dimensionada de Agentes de Atendimento sem a necessidade de troca de plataforma, por turno de trabalho;
- 2.5. Ter capacidade para que todos os parâmetros do Agente de Atendimento, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;
- 2.6. Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- 2.7. Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Agente de Atendimento;
- 2.8. Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- 2.9. Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- 2.10. Permitir ao Supervisor visualizar informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e informações dos Agentes de Atendimento (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);
- 2.11. Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.

### **3. Sistema de Gerenciamento de Chamadas**

**3.1.** O Sistema de Gerenciamento de Chamadas, integrado à plataforma de comunicação, deverá gerenciar todas as posições receptivas e ativas em tempo real, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Teletendimento.

#### **a. Relatórios Estatísticos:**

- A plataforma deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos (tráfego, tempo médio de ocupação, totalizadores por feixe/grupo etc.), a fim de obter informações capazes de apresentar quais as condições reais de operação do sistema durante todas as horas do dia.

#### **b. Relatórios por Atendente:**

- Quantidade de chamadas, consultas realizadas, saintes;
- Quantidade de chamadas, consultas realizadas, entrantes;
- Tempo médio de atendimento, de consulta, de chamada saintes;
- Tempo de atividade;
- Quantidade de chamadas desligadas;
- Tempo de auto bloqueio.

#### **c. Geral (todos os Atendentes do sistema):**

- Atendimento: quantidade e tempo médio;
- Consultas realizadas: quantidade e tempo médio;
- Chamadas saintes: quantidade e tempo médio;
- Chamadas entrantes: quantidade e tempo médio;
- Tempo de atividade;
- Quantidade de chamadas desligadas.
- Por Grupo de Atendentes:
  - Grupo;
  - Congestionamento: quantidade e tempo médio.

**d. Por Troncos (entrada, saída e bidirecional):**

- Tronco;
- Ocupações: quantidade e tempo médio de retenção;
- Atendimento: quantidade e tempo médio;
- Chamadas não completadas: entrantes e saintes;
- Chamadas completadas: entrantes e saintes.

**e. Por Tráfego nos Troncos – Gráfico por colunas (histograma):**

**e. Ocupação dos troncos do serviço em X horários das ocupações em percentagem %.**

**e. Impressão automática – emitidos de hora em hora por atendentes, por grupo de atendentes, por serviços e por troncos (entrada, saída e bidirecional).**

**e. Por Serviços:**

- Quantidade de chamadas entrantes/saintes, interceptadas, abandonadas, atendidas, atendidas antes do tempo máximo de espera;
- Tempo médio de atendimento e espera;
- Quantidade de chamadas desistentes antes do tempo máximo de espera e em espera;
- Quantidade de chamadas que ultrapassam o tempo máximo de atendimento;
- Tempo Máximo de Atendimento;
- Nível de Serviço %.

## ANEXO E

### MODELO DE PROPOSTA

1. Razão Social:

2. CNPJ:

3. Inscrição Estadual:

4. Endereço / CEP:
5. Telefone:
6. E-mail:
7. Nome do representante:
8. Valor total por extenso:
9. Validade da proposta:
10. Declaração que o valor informado já inclui todos os custos inerentes à prestação dos serviços licitados.
11. Declaração de que cumpre todas as exigências técnica e legal exigidas neste termo.
12. Local e data:

**ANEXO F**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES DO ESTADO DE PERNAMBUCO – SEE-PE, com sede em Recife-PE, inscrita no CNPJ 10.572.071/0001-12, representada por \_\_\_\_\_ e a empresa \_\_\_\_\_, pessoa jurídica com sede \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, município de \_\_\_\_\_, estado de \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF \_\_\_\_\_, representada por \_\_\_\_\_ e sempre que em conjunto referidas como PARTES, para efeitos deste TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.

CONSIDERANDO que o presente instrumento vem para regular o uso dos dados, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a contratada/ partícipe / convenente possui acesso em virtude da execução do objeto pactuado;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da SEE-PE de que a contratada/ partícipe / convenente tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES.

A SEE-PE estabelece o presente TERMO DE COMPROMISSO mediante as cláusulas e condições a seguir:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**1.1** Constitui objeto deste termo a transferência dos dados \_\_\_\_\_, para utilização no \_\_\_\_\_, sendo necessário seu compartilhamento em razão da execução do objeto pactuado.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

- 1.** As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer informações reveladas pela SEE-PE, cuja natureza é protegida pela LGDP;
- 2.** A SEE-PE, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, alinhada com as diretrizes da LGPD, zelará para que as informações que receber e tiver conhecimento estejam sob a ciência e o devido consentimento dos seus respectivos titulares, quando necessário, em relação a todas as ações que estejam voltadas ao tratamento das informações conforme sua natureza de classificação.
- 3.** Toda e qualquer informação compartilhada pela SEE-PE, após o término do seu tratamento, deverá seguir as instruções determinadas pela SEE-PE.
- 4.** Os dados e informações repassadas pela SEE-PE não implicam em concessão, à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;
- 5.** Os produtos gerados na execução do objeto pactuado, bem como as informações repassadas à contratada/ partícipe / convenente, são de única e exclusiva propriedade intelectual da SEE-PE.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

1. As obrigações constantes neste instrumento não serão aplicadas às informações que:
  1. Sejam anonimizadas;
  2. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão de ambas as partes envolvidas;
  3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, limitadas à extensão de tais ordens, e condicionadas ao cumprimento, de qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta Secretaria, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA/CONVENENTE/ PARTÍCIPE**

1. A CONTRATADA/ CONVENENTE/ PARTÍCIPE, se obriga à:
  - a. Utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do objeto pactuado;
  - b. Não efetuar qualquer cópia das informações sem o consentimento prévio e expresso da SEE-PE e dos seus respectivos titulares, seguindo diretrizes da LGPD;
  - c. Cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste instrumento e da natureza confidencial das informações fornecidas pela SEE-PE;
  - d. Firmar acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente a execução do objeto, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento;
  - e. Não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às informações que venham a ser reveladas durante a execução do objeto pactuado;
  - f. Fornecer à SEE-PE informações claras e inequívocas sobre a base legal de tratamento dos dados, a finalidade e quais os procedimentos utilizados ao longo do ciclo de vida do dado dentro dos sistemas utilizados para o tratamento das informações;
  - g. Tomar todas as medidas necessárias à proteção das informações da SEE-PE, sejam elas, medidas técnicas, administrativas e organizacionais, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela SEE-PE e sob completa ciência e autorização dos titulares das informações;
  - h. Apresentar evidências e garantias suficientes de que aplica adequado conjunto de medidas técnicas e administrativas de segurança, para proteção dos dados pessoais, segundo a legislação, os instrumentos contratuais e de compromissos;
  - i. Manter os registros de tratamentos de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, como condição de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo;
  - j. Facultar o acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado que tenha estrita necessidade e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, devendo tal compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição à SEE-PE, mediante solicitação;
  - k. Permitir a realização de auditorias da SEE-PE e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas;

**l.** Auxiliar, em toda providência que estiver ao seu alcance, no atendimento pela SEE-PE de obrigações perante titulares de dados pessoais, autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados;

**m.** Comunicar formalmente e de imediato à SEE-PE a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções.

## **CLÁUSULA QUINTA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES**

**5.1** Todas as informações reveladas por ambas as partes envolvidas permanecem como propriedade exclusiva de quem as revelou, devendo a ela retornar imediatamente assim que por ela requerida, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

**6.1** O presente Termo de Compromisso, tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 05 (cinco) anos após o término do Contrato/ convênio/ parceria, para as informações reservadas, conforme art. 24, §1º, inciso III da Lei nº 12.527/2011. Caso existam informações secretas ou ultrassecretas serão aplicados os prazos previstos nesse mesmo artigo.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

**7.1** A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas, conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES.

Nesse caso, a contratada/ conveniente/ participe, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela SEE-PE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial.

## **CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 1.** Este instrumento constitui vínculo indissociável ao Contrato/convênio/ parceria firmado;
- 2.** O presente compromisso constitui acordo o entre as partes envolvidas, relativamente ao tratamento de das informações, principalmente as confidenciais, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, e mpreendidas em ações feitas direta ou indiretamente por ambas as partes;

3. Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste instrumento ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, serão solucionadas em comum acordo, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as informações da SEE-PE;
4. O disposto no presente instrumento prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade das informações;
5. A omissão ou tolerância de ambas as partes envolvidas, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

#### **CLÁUSULA NONA – DO FORO**

9.1 As partes elegem o foro da cidade do Recife-PE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo de Compromisso, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, para firmeza e como prova de assim haverem entre si, ajustado, foi lavrado o presente instrumento, o qual depois de lido e achado conforme, deverá ser assinado pela parte executora do objeto pactuado.

Recife/PE, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

---

**NOME DA CONTRATADA**

Representante Legal