GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

EDITAL CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2024

SEI Nº 1400003531.000035/2024-00

PREÂMBULO:

O **ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES**, inscrita no CNPJ sob o nº 10.572.071/0001-12, torna público o **CHAMAMENTO PÚBLICO**, regido por este Edital e seus Anexos, a realizar-se até às **17:00 horas do dia 07 de maio de 2024**, conforme a publicação contida no Diário Oficial do Estado de Pernambuco, em jornal de grande circulação e na página eletrônico desta Secretaria.

1. DO OBJETO

1.1 O presente chamamento público tem como objeto a dispensa de licitação com fundamento no artigo Art. 75, inciso VIII, da Lei 14.133/2021, visando à contratação direta da prestação de serviços técnicos especializados em Central de Atendimento ao cliente para processos educacionais, incluindo os serviços de atendimento, por telefone e por meio eletrônico via aplicativo de troca de mensagens, para atendimento as necessidades da Secretaria de Educação e Esportes do Estado de Pernambuco (SEE-PE), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência (TR).

1.2 Integram este Edital os anexos relacionados abaixo, que podem ser obtidos, juntamente com este Edital, noSEI nº 1400003531.000035/2024-00, bem como no site da Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco no endereço eletrônico www.educacao.pe.gov.br.

Anexo I – Termo de Referência e seus anexos;
Anexo II – Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
Anexo III – Minuta do Contrato;

2. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

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

3. DA FONTE DE RECURSOS

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

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

4.1 A documentação de habilitação e a proposta de preço deverão ser enviadas num período de até 5 (cinco) dias úteis a contar do dia seguinte à publicação para o correio eletrônico geame.seepe@gmail.com, em atenção à Gerência de Análise de Mercado. Telefone: (81)98494.4422/(81) 3183-9213 / 3183-9210.
4.2 Toda documentação deverá ser encaminhada DIGITALIZADA.
4.3 Os documentos/certidões que não podem ser autenticados pela internet, deverão ser encaminhados com autenticação digital.

5. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

5.1.1 A autenticação de cópias, para efeito de atendimento ao disposto no caput, poderá ocorrer mediante a apresentação do documento original.

5.1.2 Em nenhuma hipótese, tais documentos poderão conter borrões, emendas, rasuras, entrelinhas ou o uso de corretivo.

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

5.3 Documentos relativos à HABILITAÇÃO JURÍDICA:

5.3.1 Registro comercial, no caso de empresa individual; ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

5.3.2 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

5.4 Documentos relativos à REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

5.4.1 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, através da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional(PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa;

5.4.2 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, comprovada através de apresentação de certidão fornecida pela Caixa Econômica Federal;

5.4.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, comprovada através de Certidão de Regularidade Fiscal – CRF, emitida pela Secretaria da Fazenda do domicílio ou sede da licitante. Caso a licitante tenha filial no Estado de Pernambuco, deverá apresentar também a CRF de Pernambuco;

5.4.4 Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, de acordo com a Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1.470/2011 do TST.

5.4.5 Declaração de comprovação do cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

5.5 Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

5.5.1 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, em nome da licitante, expedidos por pessoa (s) de direito público ou privado ou regularmente emitido (s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso;

5.5.2 Para fins de comprovação, os atestados/certidões devem dizer respeito a prestação de serviços de Central de Atendimento ao cliente, com as seguintes características mínimas: experiência na prestação de serviços de central de atendimento ao público;

5.5.3 Será considerado compatível com a quantidade os atestados ou certidões que apresentarem, no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades estimadas na licitação para o item de atendimento telefônico, pois representa o

item de maior relevância na contratação, devido a amplitude do atendimento ao público, que abrange todo o Estado;

5.5.4 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 menor número inteiro. Ex: 25% de 6 = 1,5. Quantitativo a ser apresentado de atestado = 2;

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

5.6 Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

5.6.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede ou domicílio da 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;

5.6.2 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;

5.6.3 A certidão descrita no subitem acima somente é exigível quando a certidão negativa de Falência ou Recuperação Judicial da sede ou do domicílio da licitante contiver a ressalva expressa de que não abrange os processos judiciais eletrônicos;

5.6.4 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

5.6.5 Comprovação de capital social ou patrimônio líquido correspondente a **10% (dez por cento)** do valor estimado da dispensa para o lote único, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, conforme estabelecido no art. 69, §4º, da Lei nº 14.133/2021.

6. DA PROPOSTA DE PREÇOS

6.1 Deverão estar incluídos no preço total ofertado, todos os custos que incidam no serviço, conforme dispostono Anexo E do Termo de Referência;

6.2 As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados da data de abertura da sessão pública a ser estabelecida no preâmbulo do Edital, independente de declaração da licitante.

6.3 O percentual de ISSQN deve ser compatível com a legislação tributária do município onde será prestado oserviço.

6.4 Serão desclassificadas as propostas que apresentarem os serviços fora das especificações técnicas

estabelecidas no TR ou fora do prazo estabelecido.

7. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

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

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Quaisquer dúvidas porventura existentes sobre o disposto no presente Edital, deverão ser objeto de pedido formal de esclarecimentos à Gerência Técnica de Licitação / Demandante, responsável pela presente dispensa emergencial, através do seguinte e-mail: see.licitacao.interna@gmail.com.

8.1.1 A GTLIC / Demandante responderá aos pedidos de esclarecimentos até 12 horas antes do prazo final, providenciando a juntada da resposta nos autos eletrônicos do SEI 1400003531.000035/2024-00, mesmo endereço onde está disponibilizado o Edital e seus anexos.

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

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

8.4 Os casos omissos serão dirimidos pela GTLIC com base nas disposições da Lei Federal nº nº 14.133/21, e demais diplomas legais eventualmente aplicáveis.

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

Recife, data da assinatura no SEI

Jarbas Rego
Comissão de Compra Direta – CCD/SEE
Gerência Técnica de Licitações - GTLIC/SEE

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

ANEXO I DO EDITAL
TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Dispensa de licitação com fundamento no artigo Art. 75, §6º, inciso VIII do caput ,da Lei 14.133/2021 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).

1.2 As especificações e os quantitativos do objeto desta contratação estão divididos por lote único e descritos conforme quadro abaixo:

Tabela 1. Quantidade da contratação

LOTE ÚNICO							
ITEM	Código e-Fisco	Objeto	Descrição dos itens	U.F.	Quant. Estimada	Valor unitário	Valor total
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		
						TOTAL:	

2 DAS JUSTIFICATIVAS

2.1 JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL

2.1.1 A presente contratação se dará em função da necessidade dos serviços de Central de Atendimento ao Cliente para Processos Educacionais, os quais são essenciais para o desempenho das atribuições funcionais da Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco – SEE/PE, de acordo com as especificações e quantidades constantes neste Termo de Referência.

2.1.2 Em 7 de outubro de 2023, foi celebrado o contrato administrativo nº 115/2023 - SEE/PE (42109480) junto a empresa MERGULHAO COBRANCAS E GESTAO PATRIMONIAL LTDA cujo objeto consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços destinados à operacionalização da Central de Atendimento para Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco (SEE-PE), incluindo os serviços de atendimento, por telefone e por meio eletrônico, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Dispensa de Licitação nº 10/2023 (1400003531.000132/2023-11).

A demanda estava diretamente alinhada com os objetivos e iniciativas estabelecidas na Estratégia de Governo Digital (EGD) de Pernambuco 2021-2023, especialmente o objetivo O.02 ***"Simplificar o acesso aos serviços e o atendimento ao cidadão"***, quais sejam:

- *IO.02.1 : Ampliar e promover a melhoria contínua de pré-serviços, pós-serviços e componentes de serviços da plataforma de serviços;*
- *IO.02.3: Promover a unificação de canais digitais e a adesão à plataforma de serviços;*
- *IO.02.6: Promover a transformação dos serviços públicos presenciais em digitais e sua integração à plataforma de serviços.*

Em vista disso, o EGP ainda realizou o detalhamento de como tais ações apoiariam a iniciativa do governo a qual variavam entre assegurar que a população obtivesse acesso aos serviços digitais oferecidos pela SEE-PE, de maneira fácil e efetiva, e minimizar a necessidade de busca as escolas, evitando filas e aglomerações da população que procurava obter o acesso a Rede Estadual de Ensino.

Dito isso, diante da inviabilidade de prosseguir com a prestação nos moldes estipulados no contrato em questão, dado ao seu caráter emergencial e a impossibilidade de sua prorrogação contida no artigo 24, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/93, cabe ressaltar que desde o primeiro processo de dispensa emergencial já possuíamos um processo ordinário de contratação em andamento (1400003531.000095/2023-33), contudo este ainda não encontra-se finalizado, e devido ao risco de descontinuidade do serviço faz-se necessária uma nova contratação que supra a demanda até que haja a formalização de um novo contrato administrativo.

Assim, esse processo foi aberto visando manter a continuidade dos serviços sem prejuízo aos usuários do serviço. É crucial ressaltar que o processo de Matrícula, assim como outras ações que demandam esclarecimentos aos usuários como o Programa Pé-de-Meia, por exemplo, são pilares essenciais do sistema educacional, tendo uma importância de valor incalculável para todos os componentes da estrutura da SEE/PE.

Logo, a contratação emergencial se delineia como a única e singular alternativa apta a concretizar a materialização desse imperativo, dada a iminência do início de grandes projetos desta SEE/PE e das consultas por parte dos usuários.

A inexistência de uma empresa substituta à contratada atual para dar continuidade do serviço compromete de forma substancial as necessidades operacionais elementares da Secretaria de Educação já que a central de atendimento desempenha um papel de extrema magnitude ao fornecer suporte aos utilizadores dos sistemas da SEE/PE, fornecendo respostas a questionamentos relevantes. Essa etapa representa um marco de elevada importância para o Estado, sendo a disponibilidade de orientação e esclarecimento de dúvidas aos utilizadores um elemento vital para assegurar uma orientação efetiva.

Desta feita, apesar das aquisições e contratações públicas seguirem o princípio constitucional do dever de licitar, previsto no artigo 37, inciso XXI da Constituição, é possível em casos específicos a adoção de uma outra sistemática de contratação. O comando constitucional já enuncia que a lei poderá estabelecer exceções à regra geral, com a expressão "ressalvados os casos especificados na legislação", como pode-se observar a seguir:

> Art. 37. XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de

> **condições a todos os concorrentes**, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

De acordo com Lei n.º 14.133/21, em seu artigo 75 e seus respectivos incisos, é possível a realização de contratos sem a abertura de processo licitatório desde que comprovada a apresentação de determinados requisitos como observado a seguir:

> **Art. 75. É dispensável a licitação: (...)**
>
> **VIII - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos 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 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontratação de empresa já contratada com base no dno disposto neste inciso;**
>
> **(...)**
>
> **§6º. Para os fins do inciso VIII do caput deste artigo, considera-se emergencial a contratação por dispensa com objetivo de manter a continuidade do serviço público, e deverão ser observados os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 desta Lei e adotadas as providências necessárias para a conclusão do processo licitatório, sem prejuízo de apuração de responsabilidade dos agentes públicos que deram causa à situação emergencial.**

Dada a criticidade de início de vários projetos desta SEE/PE, este sendo reforçado pelo vultuoso número de atendimentos recebidos na central, sem o reforço do serviço de teleatendimento, é possível compreender que o prejuízo aos usuários é eminente e que por tanto a contratação se enquadra na emergencialidade citada no artigo mencionado.

Por fim, aprofundando-se a análise, não constitui a licitação um fim em si mesmo, de forma que o dever de licitar precisa ser aplicado em consonância com os demais princípios aplicáveis à Administração, tais como: Economicidade, Eficiência, Proporcionalidade e Razoabilidade. Diante das condicionantes, e considerando seu conteúdo altamente casuístico, fica realçada a importância da motivação, aplicação da dispensa de licitação por emergência. Além de se caracterizar como uma situação emergencial, é indispensável que seja apresentada a comprovação da harmonização dos preços com os valores praticados no mercado, conforme enfatizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) no Acórdão 2.019/2010, proferido pelo Plenário.

> **Acórdão 2.019/2010** Plenário 9.2. alertar à Companhia Energética do Piauí - Cepisa que, quando da realização de dispensa de licitação nos termos do art. 24, inciso IV, da Lei nº 8666/1993, além da caracterização da situação emergencial ou calamitosa que justifique a dispensa, deve-se trazer elementos aos autos do processo que demonstrem a compatibilidade dos preços contratados com aqueles vigentes no mercado ou com os fixados por órgão oficial competente, ou, ainda, com os que constam em sistemas de registro de preços, bem como que foi consultado o maior número possível de fornecedores ou executantes, em atenção aos incisos II e III do parágrafo único do art. 26 dessa lei;

Ainda, é relevante salientar que a jurisprudência reiterada do Tribunal de Contas da União (TCU) veda a prorrogação de contratações emergenciais. Sendo assim, esta contratação emergencial visa evitar que os usuários da central sejam

prejudicados pela falta do serviço, bem como a Secretaria fique desprovida de uma Central de Atendimento durante seu período mais crítico, até que seja concluído o processo licitatório de contratação de uma nova Central de atendimento.

2.2 JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

2.2.1 Os quantitativos previstos no presente Termo de Referência foram definidos neste Termo de Referência na Tabela 1 do item 1.2, fundamentado na análise do atual contrato nº 115/2023 – SEE/PE, cuja vigência se encerrou no dia 07 de abril de 2024.

2.2.2 A análise dos números de atendimentos realizados no contrato vigente possibilitou à Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE-PE) estimar de maneira precisa e fundamentada a demanda esperada para o próximo contrato. Esta estimativa foi elaborada levando em consideração um período de 180 dias, em consonância com a emergencialidade e a natureza impositiva da demanda, conforme estipulado pelos dispositivos legais pertinentes. Dessa maneira, a Secretaria pode garantir que a quantidade de atendimentos prevista seja adequada e suficiente para satisfazer às necessidades da população, assegurando a entrega de um serviço de qualidade e eficiência.

2.2.3 Nesse contexto, o presente contrato tem por finalidade a provisão de uma quantidade estimada de atendimentos telefônicos e atendimentos via Webchat. Os serviços de atendimento telefônico envolvem a comunicação dos usuários com a central por meio deste meio de contato. Adicionalmente, a contratação abrange a disponibilização de atendimentos através do Webchat, proporcionando uma opção de comunicação online para os usuários.

2.2.4 A quantidade projetada de atendimentos referente ao contrato 115/2023 é apresentada na tabela abaixo:

Tabela 2. Serviços disponibilizados através do Contrato nº 115/2023

LOTE ÚNICO					
ITEM	CÓDIGO E-FISCO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
1	513159-6	Teleatendimento Humano - Serviço de teleatendimento - tipo gerenciamento de central de atendimento por meio de atendente, turno diurno, de segunda a sábado.	32.630	R$ 5,00	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.	31.500	R$ 5,00	R$
TOTAL				R$	

2.3 JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

2.4.1 Neste caso em concreto, em virtude da natureza do serviço a ser contratado, a opção pelo agrupamento dos itens em lote único é a mais vantajosa para a Administração, uma vez que a referida dispensa baseia-se na importância e na necessidade de reunir todos os serviços essenciais para a operacionalização da Central de Atendimento da SEE-PE em um único lote, além do que a Central desempenha um papel estratégico ao facilitar a comunicação eficiente entre a SEE-PE e a população, fornecendo informações, esclarecimentos e suporte relacionados aos serviços e programas educacionais oferecidos. Trata-se de um canal vital de interação, permitindo que a Secretaria atenda às demandas dos cidadãos de maneira mais ágil e eficaz.

2.4.2 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.

2.4.3 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.

2.4.4 Conclui-se, portanto, que o modelo definido para esta contratação é o mais adequado tanto técnica, quanto economicamente, sem restringir ou prejudicar a competitividade do certame e, consequentemente, o mais propício para promover maior vantajosidade para o Estado.

2.4 DA PREVISÃO DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS SOB A FORMA DE CONSÓRCIO

2.4.1 No caso vertente, é permitida a participação de empresas sob a forma de consórcio, na forma do art. 15, da Lei nº 14.133/2021.

2.5 DA VEDAÇÃO DE PROFISSIONAIS ORGANIZADOS EM COOPERATIVA NA LICITAÇÃO

2.6.1 É vedada a participação de profissionais organizados em cooperativas na presente licitação, uma vez que os itens necessários neste processo licitatório são complementares entre si e realizados de forma conjunta pelo mesmo licitante. Desta forma, a vedação da participação de profissionais organizados em cooperativa é à medida que melhor atende ao interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

2.7 DA VEDAÇÃO DE PESSOAS FÍSICAS NA LICITAÇÃO

2.7.1. É vedada a participação de pessoas físicas na presente licitação, uma vez que o objetivo é garantir a adequada capacidade técnica, econômica e financeira indispensável para a prestação dos serviços de para Central de Atendimento ao Cliente para Processos Educacionais, além de promover a competitividade e a transparência durante o processo licitatório.

2.8 DA RAZÃO DA ESCOLHA DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Será definido após o chamamento público.

2.9 DA JUSTIFICATIVA DO PREÇO A SER CONTRATADO

Será definido após o chamamento público.

3 DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS / DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1.1 Além da descrição apresentada no (s) quadro (s) do item 1 deste Termo de Referência, para a prestação dos serviços, deve-se observar as seguintes especificações:

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

3.1.1.1 TELEATENDIMENTO HUMANO (E-FISCO 513159-6)

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

3.1.1.1.2 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.

3.1.1.1.3 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.

3.1.1.1.4 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.

3.1.1.1.5 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.

3.1.1.1.6 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.

3.1.1.1.7 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.

3.1.1.1.8 Todas as classificações serão definidas pela equipe da SEE-PE, no momento da implantação dos serviços.
3.1.1.1.9 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.
3.1.1.1.10 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.
3.1.1.1.11 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.
3.1.1.1.12 Não deverá implicar em custo adicional à SEE-PE a disponibilização das gravações pela CONTRATADA.
3.1.1.1.13 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.

3.1.1.2 ATENDIMENTO HUMANO VIA WEBCHAT (E-FISCO 513241-0)

3.1.1.2.1 Atender, em primeira instância, as demandas dos usuários que utilizarem o serviço de webchat ou whatsapp disponibilizado e hospedado pela CONTRATADA, após o usuário realizar a sua identificação e o registro da demanda.
3.1.1.2.2 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.
3.1.1.2.3 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.

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

3.1.1.2.5 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.

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

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.

3.1.1.2.7 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.

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

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

3.1.1.2.10 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.

3.1.1.2.11 Os registros deverão ser identificados por número da solicitação de atendimento, e separadas por dia/mês/ano do registro.
3.1.1.2.12 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.
3.1.1.2.13 Não deverá implicar em custo adicional à SEE-PE a disponibilização das gravações pela CONTRATADA.
3.1.1.2.14 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 Os serviços serão prestados nos seguintes locais e horários: A prestação dos serviços será realizada no ambiente próprio da Central de Atendimento da CONTRATADA, sem nenhum ônus para a SEE-PE, e nos horários descritos no item 3.2.7.

3.2.2 O início da execução contratual deve se dar no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.

3.2.3 Os serviços de atendimento contratados serão exclusivamente dedicados à central de atendimento da Secretaria de Educação.

3.2.4 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.
3.2.5 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.

3.2.6 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 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, no prazo mínimo de 15 (quinze) 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 O objeto será recebido:

a. Provisoriamente, pelo fiscal do CONTRATO no prazo de 10 (dez) dias, mediante termo detalhado que ateste o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo e a comprovação da prestação dos serviços;
b. Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, contados do recebimento provisório.

3.2.9 O termo detalhado do recebimento provisório, com a análise das ocorrências registradas na execução do CONTRATO serão encaminhados ao gestor para fins de apuração dos descontos e glosas cabíveis na fatura correspondente, em virtude de serviços total ou parcialmente não executados ou, se for o caso, da pontuação obtida na avaliação da qualidade dos serviços em consonância com os indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

3.2.10 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade ético-profissional da contratada pela perfeita execução da contratação, nem a responsabilidade pelos prejuízos resultantes da sua incorreta execução;

3.2.11 Condições gerais e específicas para a prestação do serviço:

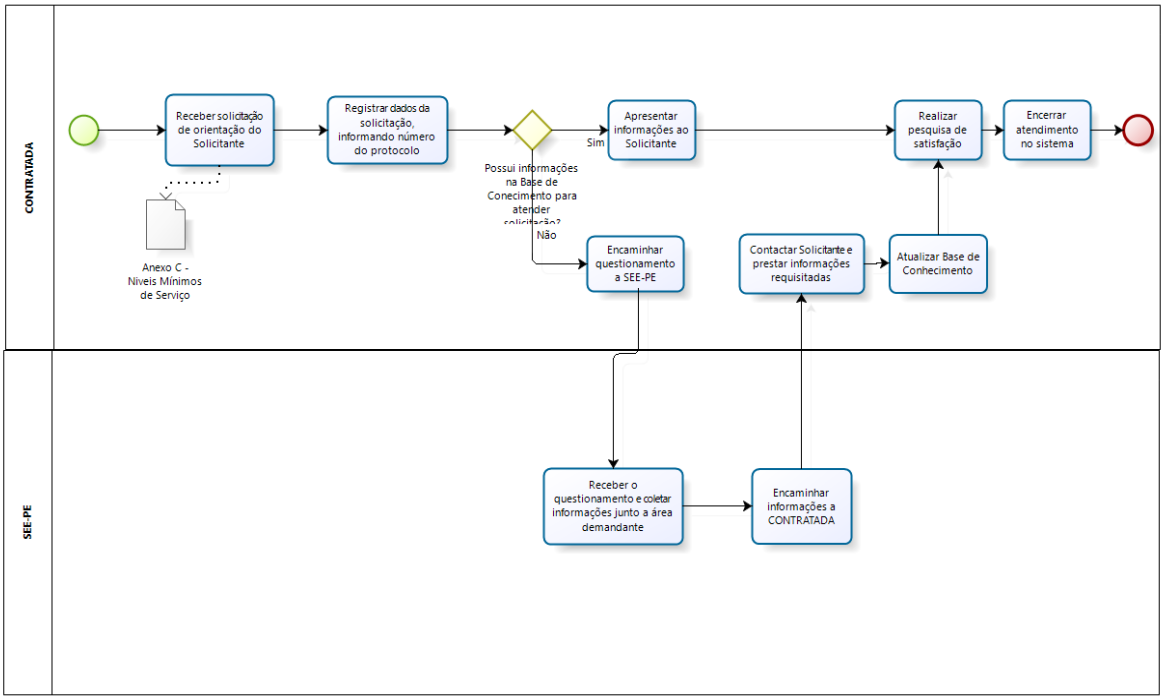
3.2.11.1 METODOLOGIA DO TRABALHO

3.2.11.1.1 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.

3.2.11.1.2 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.
3.2.11.1.3 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.
3.2.11.1.4 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



3.2.11.1.5 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;

3.2.11.1.6 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.

3.2.11.2 DO SISTEMA DE REGISTRO DE ATENDIMENTOS

3.2.11.2.1 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.

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

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

3.2.11.2.4 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.

3.2.11.2.5 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.

3.2.11.3 PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

3.2.11.3.1 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.

3.2.11.3.2 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.

3.2.11.4 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

3.2.11.4.1 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.

3.2.11.5 DOS TREINAMENTOS

3.2.11.5.1 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:

a) Ação corretiva quando observada não conformidade na avaliação do IFQA;
b) Para disseminação de novas informações/atualização de roteiros; e
c) Para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.

3.2.11.5.2 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.

3.2.11.5.3 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.

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

3.2.11.6 DO PERFIL PARA O PRESTADOR DE SERVIÇOS

3.2.11.6.1 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.

3.2.11.6.2 Sempre que solicitados, a CONTRATADA deverá apresentar à SEE-PE, as qualificações e perfis sempre que exigidos. As respectivas exigências deverão ser comprovadas por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

3.2.11.7 DA INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

3.2.11.7.1 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.

3.2.11.7.2 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.

3.2.11.7.3 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).

3.2.11.7.4 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.

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

3.2.11.7.6 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.

3.2.11.7.7 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.

3.2.11.7.8 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. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

Será definido após o chamamento público.

4.1.1. O valor estimado global da contratação é de R$ _____(_____) (valor por extenso). distribuído no seguinte lotes:

4.2. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA

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 2024, na classificação abaixo:

Fonte: _____
Unidade: _____
Programa: _____
Ação: _____
Elemento de Despesa: _____
Categoria Econômica: _____

4.2.2. Caso ultrapasse o exercício financeiro, as despesas do exercício seguinte correrão a conta dos recursos próprios para atender às

despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita mediante apostilamento no início de cada exercício.

4.3. JUSTIFICATIVA PARA NÃO APLICAÇÃO 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.

4.3.2. Considerando que não há lote de valor igual ou inferior a R$ 80.000,00 (oitenta mil reais), a presente licitação não possui lotes exclusivo à participação de microempresa ou empresa de pequeno porte.

5 DA DISPENSA DE LICITAÇÃO

5.1. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1.1. A DISPENSA DE LICITAÇÃO, tem como critério de julgamento o MENOR PREÇO GLOBAL/POR LOTE.

5.2. PROPOSTA

5.2.1 PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

5.2.1.1 As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 90 (NOVENTA) dias, contados da data de abertura da sessão pública a ser estabelecida no preâmbulo do Edital, independente de declaração da licitante.

5.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE HABILITAÇÃO

5.3.1 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.3.1.1 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, em nome da licitante, expedidos por pessoa (s) de direito público ou privado ou regularmente emitido (s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

5.3.1.1.1 Para fins de comprovação, os atestados/certidões devem dizer respeito a prestação de serviços de Central de Atendimento ao cliente, com as seguintes características mínimas: experiência na prestação de serviços de central de atendimento ao público.

5.3.1.1.2 Será considerado compatível com a quantidade os atestados ou certidões que apresentarem, no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades estimadas na licitação para o item de atendimento telefônico, pois representa o item de maior relevância na contratação, devido a amplitude do atendimento ao público, que abrange todo o Estado.

5.3.1.1.3 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 menor número inteiro. Ex: 25% de 6 = 1,5. Quantitativo a ser apresentado de atestado = 2.

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

5.3.2 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

5.3.2.1 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.

5.3.2.2 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.

5.3.2.3 A certidão descrita no subitem acima somente é exigível quando a certidão negativa de Falência ou Recuperação Judicial da sede ou do domicílio da licitante contiver a ressalva expressa de que não abrange os processos judiciais eletrônicos.

5.3.2.4 Comprovação de capital social ou patrimônio líquido correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da dispensa para o respectivo lote único, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, conforme estabelecido no art. 69, §4º, da Lei nº 14.133/2021.

6. DO CONTRATO

6.1. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL E PRORROGAÇÃO

6.1.1. O prazo de vigência do contrato será de 01 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontratação de empresa já contratada, com base nos termos do inciso VIII, do artigo 75, da Lei Federal nº. 14.133/2021.

6.1.2. Ainda, o contrato emergencial decorrente do processo licitatório para o qual este documento foi concebido deverá conter cláusula de **"morte súbita"**, resultará no seu encerramento automático, independente de anuência de quaisquer partes, após finalização da licitação do processo nº 1400003531.000095/2023-33, dando origem ao contrato substituto decorrente da contratação ordinária para os serviços da mesma natureza que estão previstos neste Termo de Referência (TR).

6.1.3. Oportunamente, reunidas as condições necessárias para o contrato ordinário, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, informando a data de encerramento do contrato emergencial, devendo esta comprometer-se com a prestação dos serviços até a data do seu término.

6.2. PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

6.2.1. Após a Ratificação da Dispensa, a Contratada será convocada para assinatura do termo de contrato no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados a partir da convocação, sob pena de decair o direito à contratação.

6.2.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

6.3. OBRIGAÇÕESE RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

6.3.1. Além das obrigações que serão dispostas na minuta do contrato anexa ao Edital da presente licitação, são requeridas as seguintes obrigações específicas na presente contratação:
6.3.1.1. Disponibilizar a infraestrutura necessária para o serviço de 0800 junto ao Consórcio PE-Conectado, assim como definido no contrato e dentro dos prazos estabelecidos.
6.3.1.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado, através de servidor designado para este fim.
6.3.1.3. Facilitar o cumprimento das obrigações contratuais, informando à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às suas instalações para execução dos serviços.
6.3.1.4. Verificar a conformidade da execução dos serviços com as especificações e quantidades exigidas.
6.3.1.5. Promover o acompanhamento da execução do objeto, cumpridas as condições estabelecidas na Cláusula Oitava deste Contrato.
6.3.1.6. Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer irregularidade na execução do serviço, solicitando, quando possível, a substituição, o reparo ou complementação do serviço prestado, fixando prazo para o cumprimento da determinação.
6.3.1.7. 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.
6.3.1.8. Analisar e atestar as Faturas e Notas Fiscais emitidas e efetuar os respectivos pagamentos nos prazos estabelecidos.
6.3.1.9. Comunicar à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas.
6.3.1.10. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA relacionados à execução contratual.
6.3.1.11. Aplicar as penalidades previstas no Edital em caso de cometimento de infrações na execução do contrato.

6.4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.4.1. Além das obrigações que serão dispostas na minuta do contrato anexa ao Edital da presente licitação, são requeridas as seguintes obrigações específicas na presente contratação:
6.4.1.1. 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;
6.4.1.2. Iniciar em até 10 (dez) dias corridos, da data de assinatura do contrato, a execução dos serviços com toda solução já implantada;

6.4.1.3. 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. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
6.4.1.4. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
6.4.1.5. 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;
6.4.1.6. 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;
6.4.1.7. 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 - EPI's;
6.4.1.8. Identificar todos os equipamentos, ferramental e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;
6.4.1.9. Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e as normas internas de segurança e medicina do trabalho;
6.4.1.10. 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;
6.4.1.11. 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;
6.4.1.12. Assumir inteira responsabilidade técnica pela execução dos serviços, pela confiabilidade e efetividade dos trabalhos que executar;
6.4.1.13. 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;
6.4.1.14. Observar conduta adequada na utilização dos equipamentos, objetivando correta higienização dos utensílios e das instalações objeto da prestação de serviços;
6.4.1.15. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar, não será mantido nas dependências da execução dos serviços ou quaisquer outras instalações da CONTRATANTE;
6.4.1.16. Atender de imediato as solicitações da CONTRATANTE quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;
6.4.1.17. Atender, no prazo máximo estabelecido no Nível Mínimo de Serviço, contados a partir da comunicação feita pela CONTRATANTE, aos chamados para manutenção corretiva;
6.4.1.18. Apresentar, quando solicitado, os comprovantes de pagamentos de benefícios e encargos;
6.4.1.19. Otimizar a gestão de seus recursos - quer humanos quer materiais - com vistas à qualidade dos serviços à satisfação da CONTRATANTE.
6.4.1.20. Obedecer a todas as normas e condições estipuladas na Convenção Coletiva de Trabalho correspondente a cada categoria empregada na execução dos serviços.
6.4.1.21. Manter durante a execução deste instrumento, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação na licitação.
6.4.1.22. 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.

6.4.1.23. Não divulgar dados ou informações, nem fornecer cópias de relatórios e documentos a terceiros sem a prévia autorização, por escrito, da administração da CONTRATANTE;

6.4.1.24. Participar de todas as reuniões e outras atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham a ser convocadas pela CONTRATANTE;

6.4.1.25. Responder pelos danos e prejuízos decorrentes de paralisações no fornecimento, salvo na ocorrência de caso fortuito, ou força maior;

6.4.1.26. 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;

6.4.1.27. 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;

6.4.1.28. 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;

6.4.1.29. 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.

6.4.1.30. Indicar, obrigatoriamente, um Representante Administrativo, 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:

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

6.4.1.30.2. Acompanhar a execução dos serviços;

6.4.1.30.3. Assegurar-se de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas e cumpridas pelas CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução dos serviços do objeto em tela;

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

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

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

6.4.1.31. 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.

6.4.1.32. Fornecer ao CONTRATANTE, ao término do contrato, todos os documentos originais que comprovem o período de garantia fornecido pelo fabricante para cada peça, equipamento ou material que for substituído durante a execução do objeto.

6.4.1.33. 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;

6.4.1.34. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato;

6.4.1.35. 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.

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

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

6.4.1.38. 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.

6.4.1.39. 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).

6.4.1.40. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.

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

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

6.4.1.43. 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.

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

6.5. PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

6.5.1. A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do CONTRATO, nos termos dos artigos 96 a 98 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.5.2. As demais disposições sobre o tema serão detalhadas na minuta do contrato, anexo do Edital do presente certame.

6.6. JUSTIFICATIVA PARA VEDAÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

6.6.1. Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente Dispensa de Licitação, 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.

6.7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.7.1. As obrigações dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização da presente contratação estão detalhadas no Decreto Estadual nº 51.651/2021, bem como, serão dispostas na minuta do contrato, anexo ao Edital deste certame.

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

6.7.3. 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.

6.7.4. A Gestão da presente contratação ficará a cargo da Gerência de Informação e Sistemas Aplicativos, através do Telefone: (81) 3183-9357 - E-mail: ggtic.contratos@educacao.pe.gov.br.

6.7.5. A Fiscalização da presente contratação ficará a cargo da Superintendência de Governança e Gestão de TIC, através do Telefone: (81) 3183-9457 - E-mail: ggtic.contratos@educacao.pe.gov.br.

6.7.6. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período contratual,

7. DOS CRITÉRIOS E PRAZOS PARA PAGAMENTO

7.1. O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, aplicando-se eventual desconto ou glosa.

7.2. O pagamento será feito diretamente pela **CONTRATANTE**, no prazo de até 30 (trinta) dias, por meio de ordem bancária para crédito em conta corrente da **CONTRATADA,** à vista de termo de recebimento definitivo dos serviços acompanhado dos documentos de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista e da apresentação e atesto da Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, na forma prevista nos parágrafos seguintes.

7.3. A **CONTRATADA** deverá emitir as notas fiscais em observância às regras de retenção de imposto de renda estabelecidas na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, e alterações posteriores, de acordo com as alíquotas constantes do Anexo I da referida norma, ou em observância à norma que venha a substituí-la, sob pena de devolução do documento para as correções cabíveis ou de retenção no valor total do documento fiscal, caso não realizadas as correções, nos termos do art. 4º do Decreto nº 55.069, de 25 de julho de 2023.

7.4. Quando não for possível verificar diretamente no CADFOR-PE, a regularidade fiscal e trabalhista da **CONTRATADA** será comprovada mediante a apresentação das seguintes certidões:

a) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);
b) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual ou Distrital do domicílio ou sede da **CONTRATADA**;
c) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

7.5. Caso não seja (m) apresentado (s) quaisquer dos documentos de regularidade ou os documentos encaminhados contenham pendências, a **CONTRATADA** terá 10 (dez) dias para sanar a ausência identificada, prazo em que o pagamento correspondente ao mês em referência ficará suspenso.

7.6. Caso não seja sanada a pendência no prazo estipulado, estará configurada a não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA**, devendo a **CONTRATANTE** instaurar processo administrativo para extinção do CONTRATO e comunicar aos órgãos de fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da **CONTRATADA**, sem prejuízo da retomada dos pagamentos pelos serviços efetivamente executados.

7.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras.

7.8. Quando do pagamento, deverá ser efetuada a retenção do imposto sobre a renda, nos termos previstos na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, e alterações posteriores, ou em norma que venha a substituí-la, além de outras retenções previstas na legislação tributária aplicável.

7.9. **A CONTRATADA** regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.10. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da **CONTRATANTE**, fica convencionado que a taxa de atualização financeira será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

Onde:

SIGLA	SIGNIFICADO/ DESCRIÇÃO
EM	Encargos Moratórios
N	Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.
VP	Valor da parcela a ser paga.
TX	IPCA
I	Índice de atualização financeira, assim apurado: $I = \frac{\left(\frac{TX}{100}\right)}{365}$

7.11. A atualização financeira prevista nesta cláusula será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

8. DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

8.1. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS):

8.1.1. 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.

8.1.2. 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;

8.1.3. 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.

8.1.4. O pagamento será parcial ou totalmente glosado, de acordo com os indicadores previstos no Anexo A deste termo, quando a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou quando deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou, ainda, quando os utilizar com qualidade inferior à demandada.

8.1.5. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE, através do fiscal do CONTRATO, atestará a medição mensal, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente Nota fiscal ou documento de cobrança equivalente.

8.2. O pagamento será parcial ou totalmente glosado, de acordo com os indicadores previstos neste item quando a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou quando deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou, ainda, quando os utilizar com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE, através do fiscal do CONTRATO, atestará a medição mensal, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente Nota fiscal ou documento de cobrança equivalente.

9. DAS SANÇÕES

9.1. As penalidades relativas a infrações cometidas no curso da contratação serão devidamente consignadas na minuta do contrato, anexa ao Edital do chamamento público.

10. DAS DEMAIS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS À EXECUÇÃO 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. A CONTRATADA deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e qualquer outra legislação de proteção de dados aplicável, respeitando todas as leis locais, nacionais e internacionais pertinentes à tecnologia da informação e cibersegurança.

10.2.2. 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;

10.2.3. 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;

10.2.4. A CONTRATADA deve manter registros detalhados (logs) das atividades relacionadas ao serviço prestado, que devem ser armazenados por um período mínimo acordado.

10.2.5. São reservados à SEE-PE 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, 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.

10.2.6. 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;

10.2.7. 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;

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

10.2.9. 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;

10.2.10. 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 licitação, bem como sobre todos os ativos de informações e de processos;

10.2.11. 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, por seus sócios e empregados 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;

10.2.12. 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.

10.2.13. Ao término do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deve garantir a eliminação segura de todos os dados e informações relacionados à CONTRATANTE, salvo quando houver exigência legal para a retenção de dados.

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA:
Anexo A – Níveis de serviços mínimos para o serviço
Anexo B- Modelo de ordem de serviço
Anexo C – Perfil técnico
Anexo D- Requisitos mínimos da rede de telefonia utilizada pela SEE-PE
Anexo E- Modelo de Proposta
Anexo F- Modelo de Termo de Confidencialidade e sigilo

Recife, 03 de abril de 2024.

Ivanildo de Andrade Guerra Filho
Gerente Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações
Matrícula: 445.970-9

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

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:

Índice de Atendimentos Registrados (IAR)	
DESCRIÇÃO	Indicador de quantidade de atendimentos efetivados.
FINALIDADE	Garantir que todos os atendimentos sejam registrados em sistema visando a extração de relatórios que permitirão gerenciar o atendimento da SEE
META A CUMPRIR	95% (noventa e cinco por cento)
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório emitido pela plataforma
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo sistema
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	IAR = (total de atendimentos registrados / total de chamadas recebidas pelo atendimento humano) x 100
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	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

OBSERVAÇÕES 01:	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).
OBSERVAÇÕES 02:	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.

Índice de Resolução no Primeiro Contato (FCR)	
DESCRIÇÃO	Medir as reincidências de atendimentos realizados no período.
FINALIDADE	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.
META A CUMPRIR	Abaixo de 30%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório emitido pela plataforma.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo sistema
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Resultado = Total de atendimentos reincidentes / Total atendimentos registrados) x 100
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	a) Abaixo de 30% - sem glosa b) de 31% a 40% - 15 pontos c) acima de 40% - 30 pontos

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

Índice Final de Qualidade do Atendimento (IFQA)	
DESCRIÇÃO	Indicador de qualidade do atendimento
FINALIDADE	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelos atendentes
META A CUMPRIR	85% (oitenta e cinco por cento).
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório emitido pela empresa
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelos relatórios validados pela SEE-PE
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	IFQA = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento / total de atendimentos avaliados) x 100
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	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
OBSERVAÇÕES	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.

Qualidade e Tempestividade dos Conteúdos Publicados na Base de Conhecimento (QTBC)	
DESCRIÇÃO	Qualidade e Tempestividade dos Conteúdos Publicados na Base de Conhecimento (QTBC)
FINALIDADE	Aferir a qualidade e a tempestividade dos conteúdos publicados na Base de Conhecimento
META A CUMPRIR	Igual ou maior do que 80% do somatório das avaliações com notas

	acima de 4
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Formulário de avaliação dos conteúdos
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Relatório Mensal de Monitoramento dos Conteúdos
PERIODICIDADE	Quadrimestral
MECANISMO DE CÁLCULO	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.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Após os 2 (dois) primeiros meses de operação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	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

Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT)	
DESCRIÇÃO	Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT)
FINALIDADE	Garantir que toda a plataforma tecnológica utilizada pela Central (telefonia, webchat, sistemas e rede), naquilo que for de responsabilidade da CONTRATADA, funcionem adequadamente.
META A CUMPRIR	97% de disponibilidade
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Acompanhamento online pelo SEE-PE.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Relatório a ser validado pela SEE-PE
PERIODICIDADE	Mensal

INÍCIO DE VIGÊNCIA	Após o início da operação
FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO	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
OBSERVAÇÕES	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.

Índice de Nível de Serviço (INS)	
DESCRIÇÃO	INS - Indicador de agilidade do atendimento das chamadas em fila de espera.
FINALIDADE	Garantir que as chamadas permaneçam na fila de espera o menor tempo possível.
META A CUMPRIR	85% das chamadas atendidas em até 60 (sessenta) segundos aguardando na fila.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório emitido pela plataforma
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo sistema
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	INS = (Chamadas Atendidas em até 60 segundos aguardando na fila / Chamadas recebidas para atendimento pelos operadores) x 100.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Durante o período rotineiro indicado pela SEE-PE em ordem de serviços.

PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	a) 85% ou acima - sem aplicação de glosa b) Nível de Serviço entre 84% a 77%, 30 pontos; c) Nível de Serviço entre de 77% a 70%, 60 pontos; d) Nível de Serviço abaixo de 70%, 90 pontos;

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

Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT)	
DESCRIÇÃO	Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT)

FINALIDADE	Garantir que toda a plataforma tecnológica utilizada pela Central (telefonia, webchat, sistemas e rede), naquilo que for de responsabilidade da CONTRATADA, funcionem adequadamente.
META A CUMPRIR	98% de disponibilidade
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Acompanhamento online pelo SEE-PE.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Relatório a ser validado pela SEE-PE
PERIODICIDADE	Mensal
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Após o início da operação
FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO	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
OBSERVAÇÕES	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:

Índice de Resolutividade nos Atendimento Eletrônicos (IRAE)	
DESCRIÇÃO	Índice de Resolutividade nos Atendimento Eletrônicos (IRAE)
FINALIDADE	Aferir o percentual médio de demandas resolvidas no ato do atendimento eletrônico, ou seja, quanto a Central consegue responder de imediato ao usuário.

META A CUMPRIR	Igual ou maior do que 80%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório emitido pela plataforma
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo sistema
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	IRAE = Total de chamadas finalizadas no primeiro contato eletrônico / total de chamadas atendidas
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	a) 80% ou acima - sem aplicação de glosa; b) Até 4 (quatro) ocorrências de 79% a 75% - 30 pontos; c) Até 4 (quatro) ocorrências de 74% a 70% - 60 pontos; d) Até 4 (quatro) ocorrências abaixo de 70% - 90 pontos.
OBSERVAÇÃO	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).

Índice Final de Qualidade do Atendimento (IFQA)	
DESCRIÇÃO	Indicador de qualidade do atendimento
FINALIDADE	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelos atendentes
META A CUMPRIR	85% (oitenta e cinco por cento).
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório emitido pela empresa
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelos relatórios validados pela SEE-PE
PERIODICIDADE	Mensal

MECANISMO DE CÁLCULO	IFQA = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento / total de atendimentos avaliados) x 100
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	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
OBSERVAÇÕES	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.

Pontuação de Glosa	Percentual de Valor de Glosa mensal
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 as 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.

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

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

Teleatendimento Humano	

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

Atendimento humano via Webchat	

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

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 consequentes 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.

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

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 Teleatendimento 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. Central Telefônica com capacidade de, no mínimo, 60 canais (60 entrantes e 60 saintes), com sinalização R2 Digital, ISDN ou IP;
2. Capacidade para suportar gravações de mensagens personalizadas;
3. Local climatizado para acomodação dos equipamentos (bastidores ou sub bastidores);
4. Tomadas elétricas para alimentação do conversor de mídia, modem e roteador;
5. Aterramento;
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;
7. Garantir a existência de tubulação de entrada para a passagem de fibra óptica, com curva suave, até o local de acomodação dos equipamentos;
8. Os equipamentos devem estar localizados, preferencialmente, em ambiente próximo ao Call Center.
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.
10. Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações.
11. 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.

12. 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.

1.2. Software Distribuidor Automático de Chamadas - DAC

1. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá ter, inicialmente, a seguinte configuração:

e. Interface de música em espera para a divulgação de mensagens institucionais;

e. Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;

e. Suportar a quantidade dimensionada de Agentes de Atendimento sem a necessidade de troca de plataforma, por turno de trabalho;

e. 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;

e. Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;

e. Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Agente de Atendimento;

e. Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;

e. Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;

e. 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);

e. 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

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 Teleatendimento.

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 %.

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

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:

LOTE ÚNICO							
ITEM	Código e-Fisco	Objeto	Descrição dos itens	U.F.	Quant. Estimada	Valor unitário	Valor total
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		
						TOTAL:	

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:

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

ANEXO F

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

O ESTADO DE PERNAMBUCO, através da SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES – SEE - PE, inscrita no CNPJ/PE sob o Nº 10.572.071/0001-12, com sede na Avenida Afonso Olindense, nº 1513, bairro da Várzea, nesta cidade do Recife/PE, e a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ /PE sob o Nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, estabelecida na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, e sempre que em conjunto referidas como PARTES, para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, doravante denominado simplesmente TERMO.

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato nº XXXXXXXX, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, referente aos Lote XXXX do Processo Licitatório nº PROCESO XXXXXXXXXXXX.

CONSIDERANDO que o presente TERMO 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES – SEE - PE de que a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS.

A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES – SEE-PE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES CONTRATADA e, eventualmente, DADOS PESSOAIS dos titulares de dados que estão sobre sua custódia e tratamento, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS e PESSOAIS SENSÍVEIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

Os Dados pessoais que porventura venham a ser compartilhados entre contratantes serão compartilhados com base legal para a execução do contrato, levando em consideração que o compartilhamento de informações pode ser justificado em diversas situações:

Execução de Contrato: O compartilhamento de informações é necessário para a execução de um contrato no qual a pessoa titular dos dados é parte, ou para a realização de diligências pré-contratuais a pedido da pessoa titular dos dados.

Cumprimento de Obrigação Legal ou Regulatória: O compartilhamento de informações pode ser necessário para o cumprimento de uma obrigação legal ou regulatória.

Interesse Legítimo: Nos casos em que o compartilhamento atende a interesses legítimos do controlador ou de terceiros, desde que não prevaleçam sobre os direitos e liberdades fundamentais da pessoa titular dos dados.

É importante destacar que qualquer compartilhamento de dados pessoais deve ser realizado de forma adequada e em conformidade com as normas de proteção de dados estabelecidas pela legislação vigente, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

O presente instrumento busca garantir a privacidade e segurança dos dados pessoais compartilhados, assegurando o cumprimento das bases legais mencionadas acima e protegendo os direitos dos titulares dos dados.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pela CONTRATANTE;

b) A CONTRATADA, se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pela CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela CONTRATANTE;

c) A CONTRATADA, se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES ou de DADOS PESSOAIS compartilhados pela CONTRATANTE, para outra finalidade divergente do objeto desse contrato;
d) A CONTRATADA, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação e Lei geral de Proteção de dados pessoais, zelará para que as INFORMAÇÕES e os DADOS que receber e tiver conhecimento sejam tratados conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

a) As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:
I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

a) A CONTRATADA, se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos e finalidades da execução do CONTRATO;
b) A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das informações sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE, exceto nos casos de cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.
c) A CONTRATADA, se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES da CONTRATANTE e DADOS PESSOAIS;
d) A CONTRATADA, deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES e dos DADOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS compartilhados pela CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado de forma expressa pela CONTRATANTE;
e) Cada PARTE permanecerá como única detentora de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;
f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora 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;
g) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual da CONTRATANTE;
h) A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento;
i) A CONTRATADA obriga-se a 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 CONTRATO.
j) A CONTRATADA obriga-se no caso de incidente de vazamento de dados, executar as ações para lidar com a situação de forma adequada, seguindo as determinações legais presentes na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei n° 13.709/2018 e boas práticas, tais como:

I. Notificar a empresa contratante: A empresa terceira deve imediatamente notificar a empresa contratante sobre o vazamento de dados, fornecendo detalhes sobre a extensão e o tipo de informações comprometidas.
II. Investigar a causa: A empresa terceira deve conduzir uma investigação completa para identificar a causa do vazamento e determinar quais medidas foram tomadas para evitar incidentes futuros.
III. Mitigar o impacto: Tomar medidas imediatas para minimizar o impacto do vazamento, como bloquear ou revogar o acesso não autorizado às informações comprometidas.
IV. Informar as autoridades competentes: Em muitos casos, as leis de proteção de dados exigem que a empresa terceira notifique as autoridades competentes sobre o vazamento de dados. Isso deve ser feito de acordo com a legislação aplicável em matéria de privacidade e proteção de dados.
V. Notificar os indivíduos afetados: Se houver um risco significativo para os direitos e liberdades dos indivíduos cujos

dados foram comprometidos, a empresa terceira deve notificá-los sobre o vazamento de dados e as medidas que estão sendo tomadas para remediar a situação.

k) A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA que elimine permanentemente toda Informação Confidencial que não seja mais necessária ao cumprimento deste Acordo, incluindo suas cópias, fixando, se for o caso, um prazo para a adoção destas medidas.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Este termo estabelece que suas disposições não podem ser revogadas ou retiradas pelas partes envolvidas. Ele permanecerá em vigor a partir da data de assinatura e se estenderá por um período de 05 (cinco) anos após o término do Contrato ou enquanto durar o tratamento de dados, o que ocorrer por último.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

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. Neste caso, a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES – SEE - PE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS, principalmente as CONFIDENCIAIS e SENSÍVEIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, 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 e dados dos TITULARES DE DADOS PESSOAIS compartilhados pela CONTRATANTE;
d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES e dos DADOS PESSOAIS;
e) A omissão ou tolerância das PARTES, 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

A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES – SEE - PE elege o foro de Recife-PE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, pela XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Recife, de de 20__.

_____

Representante Legal

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

ANEXO II DO EDITAL

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃOFEDERAL

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2024
SEI nº 1400003531.000035/2024-00

A empresa_____, inscrita no CNPJ sob o n_____, por intermédio do seu representante legal, Sr. (a)_____, portador(a) da carteira de identidade nº_____, expedida pelo(a)_____, DECLARA, para atender ao disposto no inciso VI do artigo 68 da Lei nº 14.133/21e alterações posteriores, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre enão emprega menor de dezesseis anos.

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

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal.

(*) em caso afirmativo assinalar a ressalva acima

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

ANEXO III DO EDITAL
MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE PERNAMBUCO, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES-SEE E A EMPRESA _____, EM DECORRÊNCIA DA DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 0494.2024.CCD.CD.0001.SEE.

O ESTADO DE PERNAMBUCO, através da **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº____, com sede na _____, nesta cidade, doravante designada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Sr._____ (nome e cargo), portador da matrícula funcional nº _____, no uso da competência conferida pelo_____, e a empresa _____, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº __, sediada em _____,representada neste ato por_____, conforme _____, doravante designada **CONTRATADA**, têm entre si justo e acordado, e celebram o presente **CONTRATO**, mediante as seguintes cláusulas e condições, que mutuamente outorgam e estabelecem, sujeitando-se às disposições previstas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, nos Decretos Estaduais nº 53.384, de 22.08.2022 e 54.142, de 14.12.2022, e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente CONTRATO a prestação de serviços técnicos especializados em Central de Atendimento ao cliente para processos educacionais, incluindo os serviços de atendimento, por telefone e por meio eletrônico via aplicativo de troca de mensagens, para atendimento as necessidades da Secretaria de Educação e Esportes do Estado de Pernambuco (SEE-PE), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência (TR), na proposta da CONTRATADA e nos demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOCUMENTAÇÃO

São partes integrantes deste CONTRATO para todos os fins de direito, o processo relativo à DISPENSA DE LICITAÇÃO **Nº 0494.2024.CCD.CD.0001.SEE**, todos os seus anexos, assim como a proposta apresentada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O prazo de vigência do contrato será de 01 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontratação de empresa já contratada, com base nos termos do inciso VIII, do artigo 75, da Lei Federal nº. 14.133/2021.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O presente contrato terá encerramento automático, independente de anuência de quaisquer partes, após finalização da licitação do processo nº 1400003531.000095/2023-33, dando origem ao contrato substituto decorrente da contratação ordinária para os serviços da mesma natureza que estão previstos no Termo de

Referência. Ocorrendo tal fato, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, informando a data de encerramento do contrato emergencial, devendo esta comprometer-se com a prestação dos serviços até a data do seu término.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O valor total da contratação é R$ XXXXXXXXXXX, conforme detalhamento abaixo descrito:

LOTE ÚNICO							
ITEM	**Código e-Fisco**	**Objeto**	**Descrição dos itens**	**U.F.**	**Quant. Estimada**	**Valor unitário**	**Valor total**
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		
						TOTAL:	

PARÁGRAFO SEGUNDO: O valor do CONTRATO compreende os custos diretos e indiretos decorrentes de sua execução, incluindo tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, seguros, despesas de administração, lucro, eventuais custos com transporte, frete e outras despesas correlatas necessárias ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As despesas decorrentes deste CONTRATO encontram-se previstas no Plano Plurianual (PPA) e estão programadas em dotação orçamentária própria do orçamento do Estado de Pernambuco para o presente exercício de 2024, na classificação abaixo:

Unidade Gestora:
Fonte:
Programa de Trabalho:
Elemento de Despesa:
Nota de Empenho;

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

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE E DA REVISÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os preços contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano, contado da data de elaboração do orçamento estimado, ocorrida em __/__/__ (DD/MM/AAAA).

PARÁGRAFO SEGUNDO: O preço do CONTRATO será reajustado em periodicidade anual contada a partir da data de elaboração do orçamento estimado, utilizando-se, para tanto, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, fornecido pelo IBGE, que incidirá exclusivamente em relação às obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, nos termos da Lei Estadual nº 17.555/2021 e do Decreto nº 52.153, de 17 de janeiro de 2022.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A CONTRATADA deverá pleitear o reajuste de preços mediante requerimento formal durante a vigência do CONTRATO e, nos contratos de vigência plurianual, no prazo de até 12 (doze) meses após completado o período aquisitivo da anualidade, nos termos do art. 5º, I, da Lei nº 17.555, de 2021, sob pena de, não o fazendo tempestivamente, ocorrer a preclusão do seu direito ao reajustamento.

PARÁGRAFO QUARTO: Os pedidos de reajustamento deverão ser analisados e respondidos pela Administração no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias, contados a partir da instrução completa do requerimento pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO QUINTO: Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido analisado o pedido de reajuste tempestivamente formulado, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajustamento, sob pena de preclusão.

PARÁGRAFO SEXTO: O reajustamento será formalizado mediante apostilamento, exceto se a sua concessão coincidir com a prorrogação contratual, quando poderá ser formalizado por termo aditivo.

PARÁGRAFO SÉTIMO: O direito ao reajustamento poderá ser objeto de renúncia expressa, parcial ou integral, bem como de negociação entre as partes, com vistas a garantir a vantajosidade da manutenção do ajuste para o interesse público, nos termos do art. 6º da Lei Estadual nº 17.555, de 2021.

PARÁGRAFO OITAVO: Nos reajustes subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste concedido ou objeto de renúncia.

PARÁGRAFO NONO: Será assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do CONTRATO em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do CONTRATO tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no CONTRATO.

PARÁGRAFO DÉCIMO: O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do CONTRATO e antes de eventual prorrogação, sob pena de preclusão.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: Os pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO deverão ser analisados e respondidos pela Administração no prazo máximo de até 90 (noventa) dias, contados a partir da instrução completa do requerimento pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: A extinção do CONTRATO não configura óbice para o reconhecimento do direito ao reajuste ou ao restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro CONTRATO, desde que requeridos tempestivamente, hipóteses em que serão concedidos a título de indenização por meio de Termo de Quitação.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

PARÁGRAFO PRIMEIRO: É dever da CONTRATANTE exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, em especial:

I. Prestar à CONTRATADA as informações e esclarecimentos que esta vier a solicitar para o desenvolvimento dos trabalhos;

II. Expedir ordem de serviço para o início da execução do CONTRATO, com a antecedência prevista no Termo de Referência ou, em sua ausência, observando prazo razoável para adoção das medidas iniciais a cargo da CONTRATADA;

III. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço, inclusive vícios e incorreções, para que sejam corrigidos, no todo ou em parte, às suas expensas;

IV. Acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO, através de fiscal especialmente designado para este fim;

V. Indicar, formalmente, o gestor do CONTRATO para acompanhamento da execução contratual, utilizando-se dos procedimentos de acompanhamento da execução dos serviços, conforme previsto no Termo de Referência e neste instrumento;

VI. Encaminhar à CONTRATADA os relatórios de acompanhamento da execução dos serviços, devidamente elaborados e assinados pelo fiscal do CONTRATO, com os registros de eventuais falhas verificadas e das medidas corretivas necessárias;

VII. Analisar e atestar as Faturas e Notas Fiscais emitidas e efetuar os respectivos pagamentos nas condições e nos prazos estabelecidos;

VIII. Liberar o pagamento da parcela incontroversa da execução do objeto contratado, quando houver controvérsia sobre a dimensão, qualidade e quantidade do objeto executado;

IX. Aplicar as sanções previstas na lei e neste CONTRATO;

X. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

XI. Proferir, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada desse prazo por igual período1, decisão explícita sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do

presente CONTRATO, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

XII. Responder a eventuais pedidos de reajustamento no prazo máximo de 60 (sessenta) dias e aos pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da instrução completa do requerimento;

XIII. Cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenha acesso em razão do certame ou do contrato administrativo, independentemente de declaração ou de aceitação expressa;

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

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

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

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

XVIII. Promover o acompanhamento da execução do objeto, cumpridas as condições estabelecidas na Cláusula Oitava do Termo de Referência;

XIX. 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;

XX. 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;

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

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

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

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

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Deve a **CONTRATADA** cumprir todas as obrigações estipuladas neste **CONTRATO** e respectivos anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, em especial:

I. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, na quantidade, qualidade e tecnologia demandadas, de acordo com as especificações indicadas no Termo de Referência;

II. Cumprir o cronograma de execução do **CONTRATO**;

III. Reparar, corrigir, complementar ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, conforme o caso, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contado da respectiva notificação, ou no prazo fixado pelo fiscal do **CONTRATO**, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

IV. Submeter, por escrito, para análise e aprovação prévia da **CONTRATANTE**, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do TR, do memorial descritivo ou instrumento congênere;

V. Designar preposto que tenha poder para resolução de possíveis ocorrências durante a execução contratual, o qual deverá disponibilizar endereço de e-mail válido e número de telefone móvel que permita contato imediato com o fiscal do **CONTRATO** de forma permanente;

VI. Substituir o preposto designado se houver recusa motivada da **CONTRATANTE** quanto à anterior indicação;

VII. Atender às determinações regulares do fiscal do **CONTRATO** ou autoridade superior, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às solicitações e reclamações formuladas;

VIII. Relatar ao fiscal do **CONTRATO**, por escrito, toda e qualquer ocorrência anormal afeta à prestação dos serviços;

IX. Comunicar à **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, qualquer alteração no Contrato Social ou no endereço comercial;

X. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do **CONTRATO;**

XI. Comprovar, conforme o caso, no início da execução contratual e sempre que solicitado pelo fiscal, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social2 ou para aprendiz3, durante toda a vigência do **CONTRATO**, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

XII. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento do objeto deste **CONTRATO**, com habilitação e conhecimento adequados;

XIII. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

XIV. Não contratar, durante a vigência do **CONTRATO**, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por

afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da **CONTRATANTE** ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do **CONTRATO**, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

XV. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela **CONTRATANTE,** que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

XVI. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à **CONTRATANTE** e não poderá onerar o objeto do **CONTRATO,** sendo que eventual pessoal alocado ao CONTRATO não terá qualquer vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;

XVII. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência da execução do **CONTRATO** e cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenha acesso em razão do certame ou do contrato administrativo, independentemente de declaração ou de aceitação expressa;

XVIII. Manter, durante o prazo de vigência do **CONTRATO,** todas as condições de habilitação exigidas na licitação, inclusive sua inscrição no CADFOR-PE;

XIX. Realizar, conforme previsto no Termo de Referência, a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da **CONTRATANTE**;

XX. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do **CONTRATO**;

XXI. Apresentar, suplementar ou estender a garantia de execução contratual, se exigível, no prazo assinalado no **CONTRATO.**

PARÁGRAFO SEGUNDO: Deve a **CONTRATADA** cumprir com todas as obrigações estipuladas no item 6.4 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO E DA GESTÃO DO CONTRATO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A execução do presente **CONTRATO** deverá ser fiscalizada pela **CONTRATANTE**, sem que essa competência exclua ou reduza a integral responsabilidade da **CONTRATADA**, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na execução do objeto contratado;

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATANTE** designa XXXXXX (nome, matrícula e cargo) como servidor responsável pela fiscalização do **CONTRATO**;

PARÁGRAFO TERCEIRO: O fiscal deverá ter pleno conhecimento do **CONTRATO** e das demais condições constantes do Edital e seus anexos, tendo, entre outras, as seguintes atribuições:

a) Fiscalizar a regularidade e adequação dos serviços prestados, de acordo com as especificações previstas no Termo de Referência, e elaborar relatórios de acompanhamento, com os registros de eventuais falhas verificadas e das medidas corretivas necessárias;

b) Disponibilizar toda a infraestrutura necessária para execução dos serviços na forma e nos prazos definidos no **CONTRATO** e demais anexos do Edital;

c) Reunir-se com o preposto da **CONTRATADA**, visando a estabelecer as estratégias da execução do objeto, bem como traçar metas de controle, fiscalização e acompanhamento do **CONTRATO**;

d) Exigir da **CONTRATADA** o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, na forma prevista neste **CONTRATO**;

e) Comunicar ao gestor do **CONTRATO** a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da forma de sua execução, em razão de fato superveniente;

f) Recusar serviço prestado de forma irregular, não aceitando execução diversa daquela que se encontra especificada no Termo de Referência e demais anexos, salvo quando for prestado com qualidade superior e devidamente aceito pela autoridade competente;

g) Solicitar à **CONTRATADA** justificativa para eventuais serviços não realizados ou realizados inadequadamente, podendo assinalar prazo para correções de eventuais falhas verificadas, conforme avaliação da execução dos serviços;

h) Atestar as Notas Fiscais/Faturas mensais apresentadas pela **CONTRATADA**, encaminhando-as ao gestor do **CONTRATO** para pagamento;

i) Verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhar o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

j) Comunicar por escrito ao gestor do **CONTRATO** as faltas cometidas pela **CONTRATADA** que sejam passíveis de aplicação de penalidade.

PARÁGRAFO QUARTO: A **CONTRATANTE** designa XXXXXX (nome, matrícula e cargo) como servidor responsável pela gestão do **CONTRATO**, que, entre outras, terá seguintes atribuições:

a) Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais;

b) Analisar relatórios e documentos enviados pelos fiscais do **CONTRATO**;

c) Consolidar as avaliações recebidas e encaminhar as consolidações e os relatórios à **CONTRATADA**;

d) Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação da penalidade cabível, garantindo a defesa prévia à **CONTRATADA**;

e) Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelos fiscais

dos contratos;

f) Providenciar o pagamento das notas fiscais/faturas emitidas pela **CONTRATADA**, e atestadas pelo fiscal do **CONTRATO**, mediante a observância das exigências contratuais e legais;

g) Apurar o percentual de desconto ou glosas da fatura correspondente, em virtude de serviços total ou parcialmente não executados no período de faturamento considerado, por motivos imputáveis à **CONTRATADA**;

h) Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados.

PARÁGRAFO QUINTO: A ciência da designação deverá ser assinada pelos servidores indicados para atuar como fiscal e gestor do CONTRATO, conforme termo em anexo;

PARÁGRAFO SEXTO: A substituição do fiscal e do gestor designados, por razões de conveniência ou interesse público, será realizada mediante simples apostilamento ao presente **CONTRATO**, devendo o substituto assinar novo termo de ciência.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS MEDIÇÕES E DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Ao final de cada período de faturamento, a **CONTRATADA** encaminhará relatório com a descrição dos serviços realizados e os respectivos valores[4] da parcela a ser paga, para efeito de medição pelo fiscal do **CONTRATO**, conforme item 8 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal do **CONTRATO** no prazo de 05 (cinco) dias, mediante termo detalhado que ateste o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo e a comprovação da prestação dos serviços.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O termo detalhado do recebimento provisório, com a análise das ocorrências registradas na execução do **CONTRATO** serão encaminhados ao gestor para fins de apuração dos descontos e glosas cabíveis na fatura correspondente, em virtude de serviços total ou parcialmente não executados.

PARÁGRAFO QUARTO: O fiscal indicará a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, caso se constate que a **CONTRATADA**:

a) não produziu os resultados acordados;

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

c) deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou tais recursos com

qualidade ou quantidade inferior à demandada.

PARÁGRAFO QUINTO: A **CONTRATADA** fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados.

PARÁGRAFO SEXTO: O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo exigidos por normas técnicas oficiais, às expensas da **CONTRATADA,** e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

PARÁGRAFO OITAVO: Até que sejam sanadas todas as eventuais pendências técnicas, o fiscal não deverá emitir o termo de Recebimento Provisório.

PARÁGRAFO NONO: Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente.

PARÁGRAFO DÉCIMO: O recebimento definitivo ocorrerá mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, após a análise dos relatórios e de toda documentação apresentada pela fiscalização, com a verificação da qualidade e quantidade do serviço prestado.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: Os prazos de recebimento não correrão enquanto pendente a solução, pela **CONTRATADA**, de inconsistências verificadas na execução do objeto.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: Sanadas as pendências e aplicadas eventuais glosas, a **CONTRATANTE** comunicará à CONTRATADA o valor aprovado pela fiscalização e gestão, autorizando a emissão da Nota Fiscal ou Fatura correspondente.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do **CONTRATO**.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO: A realização das glosas indicadas não prejudica a aplicação de sanções à **CONTRATADA** em virtude da inexecução dos serviços, quando for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PAGAMENTO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, aplicando-se eventual desconto ou glosa.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O pagamento será feito diretamente pela **CONTRATANTE**, no prazo de até 30 (trinta) dias, por meio de ordem bancária para crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, à vista de termo de recebimento definitivo dos serviços acompanhado dos documentos de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista e da apresentação e atesto da Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, na forma prevista nos parágrafos seguintes.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATADA** deverá emitir as notas fiscais em observância às regras de retenção de imposto de renda estabelecidas na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, e alterações posteriores, de acordo com as alíquotas constantes do Anexo I da referida norma, ou em observância à norma que venha a substituí-la, sob pena de devolução do documento para as correções cabíveis ou de retenção no valor total do documento fiscal, caso não realizadas as correções, nos termos do art. 4º do Decreto nº 55.069, de 25 de julho de 2023.

PARÁGRAFO QUARTO: Quando não for possível verificar diretamente no CADFOR-PE, a regularidade fiscal e trabalhista da **CONTRATADA** será comprovada mediante a apresentação das seguintes certidões:

a) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);
b) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual ou Distrital do domicílio ou sede da CONTRATADA;
c) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

PARÁGRAFO QUINTO: Caso não seja(m) apresentado(s) quaisquer dos documentos de regularidade ou os documentos encaminhados contenham pendências, a **CONTRATADA** terá 10 (dez) dias para sanar a ausência identificada, prazo em que o pagamento correspondente ao mês em referência ficará suspenso.

PARÁGRAFO SEXTO: Caso não seja sanada a pendência no prazo estipulado, estará configurada a não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA**, devendo a **CONTRATANTE** instaurar processo administrativo para extinção do **CONTRATO** e comunicar aos órgãos de fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da **CONTRATADA**, sem prejuízo da retomada dos pagamentos pelos serviços efetivamente executados.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras.

PARÁGRAFO OITAVO: Quando do pagamento, deverá ser efetuada a retenção do imposto sobre a renda, nos termos previstos na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, e alterações posteriores, ou em norma que venha a substituí-la, além de outras retenções previstas na legislação tributária aplicável.

PARÁGRAFO NONO: A **CONTRATADA** regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da **CONTRATANTE**, fica convencionado que a taxa de atualização financeira será calculada mediante a aplicação da

seguinte fórmula:

EM = I x N x VP

Onde:

SIGLA	SIGNIFICADO/ DESCRIÇÃO
EM	Encargos Moratórios
N	Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.
VP	Valor da parcela a se paga.
TX	IPCA
I	Índice de atualização financeira, assim apurado: $I = \frac{(\frac{TX}{100})}{365}$

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

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

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

PARÁGRAFO TERCEIRO: As alterações contratuais serão obrigatoriamente formalizadas mediante celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês, conforme art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

PARÁGRAFO QUARTO: Registros que não caracterizam alteração do CONTRATO podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Não será admitida a subcontratação do objeto do CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A ***CONTRATADA*** prestará garantia de execução contratual, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do **CONTRATO**, nos termos dos artigos 96 a 98 da Lei nº 14.133, de 2021.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Caso a **CONTRATADA** opte pelo seguro-garantia, a apólice deverá ser apresentada antes da assinatura do **CONTRATO**, ficando-lhe assegurado prazo mínimo de 1 (um) mês entre a homologação da licitação e a assinatura deste instrumento.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Caso a **CONTRATADA** opte pela fiança bancária ou pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, a garantia será prestada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, após a assinatura do presente **CONTRATO,** prorrogáveis por igual período, mediante justificativa aceita pela **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO QUARTO: A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação das sanções administrativas previstas neste instrumento e poderá ensejar a extinção do **CONTRATO**.

PARÁGRAFO QUINTO: A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do **CONTRATO** e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; e

b) multas moratórias e compensatórias aplicadas pela Administração à **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEXTO: A garantia deverá ter validade durante toda a execução do **CONTRATO** e após 90 (noventa) dias do término do prazo de vigência contratual.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Nos casos de prorrogação do prazo de vigência do **CONTRATO** ou de alteração do seu valor, por acréscimos, reajuste ou revisão de preços, a garantia deverá ser renovada ou complementada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

PARÁGRAFO OITAVO: Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação ou de multas e indenizações, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição/complementação no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada pela **CONTRATANTE**, sendo possível a prorrogação por igual período mediante justificativa aceita pela **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO NONO: Na hipótese de suspensão do CONTRATO por ordem ou inadimplemento da Administração, a **CONTRATADA** ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia:

a) A apólice permanecerá em vigor mesmo que a **CONTRATADA** não pague o prêmio nas datas convencionadas;

b) A apólice deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do **CONTRATO** principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;

c) Será permitida a substituição da apólice na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no **PARÁGRAFO NONO**;

d) Ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da **CONTRATANTE**, em conta específica XXXXX, com correção monetária.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: Na modalidade de fiança bancária, a garantia deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: A **CONTRATADA** autoriza a CONTRATANTE a reter e executar, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste **CONTRATO**.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO: A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do **CONTRATO**, mediante termo circunstanciado de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do **CONTRATO**, ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO: O emitente da garantia ofertada pela **CONTRATADA** deverá ser notificado pela **CONTRATANTE** quanto à instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade e aplicação de penalidades, mas o garantidor não é parte legítima para figurar no respectivo processo

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O **CONTRATO** somente se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes ou depois do prazo inicialmente estipulado para tanto.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará automaticamente prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração apostilar a readequação do cronograma físico-financeiro do **CONTRATO**.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Quando a não conclusão do **CONTRATO** no prazo inicialmente estipulado decorrer de culpa da CONTRATADA:

I. ficará ela constituída em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
II. poderá a Administração optar pela extinção do **CONTRATO** e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

PARÁGRAFO QUARTO: Constituem motivos para extinção do **CONTRATO**, independentemente do prazo ou das obrigações nele estipuladas, as situações descritas no art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021.

PARÁGRAFO QUINTO: A extinção consensual e a extinção unilateral serão precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO SEXTO: Aplica-se à extinção do **CONTRATO** a disciplina dos arts. 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021.

PARÁGRAFO SÉTIMO: O termo de extinção, sempre que possível, será instruído com os seguintes documentos:

a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
c) Indenizações e multas

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a **CONTRATADA** que:

a) der causa à inexecução parcial do **CONTRATO**, deixando de cumprir as obrigações assumidas no presente instrumento;

b) der causa à inexecução parcial do **CONTRATO** que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do **CONTRATO**;

d) ensejar o retardamento da execução contratual sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do **CONTRATO**;

f) praticar ato fraudulento na execução do **CONTRATO**;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Será aplicável a sanção de advertência quando a **CONTRATADA** descumprir deveres instrumentais ou der causa à inexecução parcial do **CONTRATO** que não acarrete dano à Administração e que não justifique a imposição de penalidade mais grave, em especial pelo descumprimento das obrigações previstas nos itens V a X da **CLÁUSULA OITAVA** deste **CONTRATO** ("Das Obrigações da Contratada")

PARÁGRAFO TERCEIRO: Será aplicada multa moratória em razão do atraso no cumprimento das obrigações previstas

neste **CONTRATO**, em especial as elencadas nos incisos II e III da **CLÁUSULA OITAVA**, no percentual de até 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, a ser calculada sobre o valor da parcela inadimplida, a partir do dia subsequente ao prazo estipulado para adimplemento da obrigação, independentemente de notificação do contratado para constituição em mora.

PARÁGRAFO QUARTO: Após o 30º (trigésimo)[5] dia de atraso injustificado, configura-se o descumprimento total da obrigação e a multa moratória se converterá em multa compensatória, a ser calculada no percentual de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, podendo dar ensejo à extinção do contrato e aplicação da penalidade de impedimento, se configurado grave dano à Administração.

PARÁGRAFO QUINTO: A penalidade de multa compensatória será aplicada nos casos de descumprimento das obrigações contratuais pela **CONTRATADA**, sempre que deles decorrer inexecução parcial do **CONTRATO** que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, bem como retardamento injustificado à execução ou entrega do objeto contratado, nos termos das alíneas "b" e "d", respectivamente, do **PARÁGRAFO PRIMEIRO,** de acordo com as seguintes regras:

I. 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) sobre do valor total do **CONTRATO**, observado o valor mínimo[6] de R$ 10.000,00 (dez mil reais) e o máximo de R$ 100.000,00 (cem mil reais), a ser aplicada a quem sofreu a penalidade de advertência e reincidiu pelo(s) mesmo(s) motivo(s)

II. 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento), sobre o valor da garantia, no caso de descumprimento da obrigação prevista no inciso XXI da **CLÁUSULA OITAVA.**

III. 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do CONTRATO, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir a obrigação prevista no inciso I da **CLÁUSULA OITAVA,** se a situação não se enquadrar em obrigação contratual específica**;**

IV. 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor do CONTRATO, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir as obrigações previstas nos incisos IV , XI e XVII da **CLÁUSULA OITAVA;**

V. 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor do CONTRATO, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir a obrigação prevista no inciso XIX da **CLÁUSULA OITAVA**;

VI. 0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor do **CONTRATO**, a ser aplicada quando

a **CONTRATADA** descumprir a obrigação prevista no inciso XVIII da **CLÁUSULA OITAVA** e não sanar a pendência no prazo estipulado;

VII. 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)**,** calculada sobre o valor do CONTRATO, quando a **CONTRATADA** deixar de cumprir a obrigação prevista no inciso XV da **CLÁUSULA OITAVA**;

VIII. 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da parcela transferida, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir a obrigação prevista no inciso XX da **CLÁUSULA OITAVA**

PARÁGRAFO SEXTO: As sanções de multa previstas no **PARÁGRAFO QUINTO** poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Administração Direta e Indireta do Estado de Pernambuco, pelo prazo de 06 (seis) a 18 (dezoito) meses.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Na hipótese de inexecução total do **CONTRATO**, prevista na alínea "c" do **PARÁGRAFO PRIMEIRO**, será aplicável a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Direta e Indireta do Estado de Pernambuco pelo prazo 18 (dezoito) a 36 (trinta e seis) meses, além de multa compensatória no percentual de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato.

PARÁGRAFO OITAVO: Quando do cometimento das infrações previstas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do **PARÁGRAFO PRIMEIRO**, ou quando praticadas as infrações descritas nas alíneas "b", "c" e "d" que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, será aplicável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, pelo período de 03 (três) a 06 (seis) anos, além da multa compensatória de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato.

PARÁGRAFO NONO: A aplicação das sanções previstas neste **CONTRATO** não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Todas as sanções previstas neste **CONTRATO** poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: O valor da multa aplicada e das indenizações cabíveis será objeto de compensação com os pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, decorrentes do mesmo **CONTRATO** ou de outros contratos administrativos que a **CONTRATADA** possua com a **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: Se o valor da multa for superior ao dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, a diferença será descontada da garantia contratual prestada, se houver, ou será cobrada administrativamente na forma

prevista na Lei Estadual nº 13.178, de 2006.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: Não havendo o pagamento integral da multa em sede administrativa, o processo será encaminhado à Procuradoria Geral do Estado para inscrição em Dívida Ativa e cobrança

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO: Na fixação das penalidades, dentro das faixas de multa estabelecidas neste Edital, bem como dos prazos previstos para as demais sanções deverão ser observadas:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que o cometimento da infração ocasionar ao **CONTRATANTE,** ao funcionamento dos serviços públicos, aos seus usuários ou ao interesse coletivo**;**

e) a vantagem auferida em virtude da infração;

f) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle interno.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO: Em caso de prática da mesma infração ocorrida no prazo igual ou inferior a 12 (dozes) meses, contados da data de publicação da decisão definitiva da condenação anterior, as faixas de multa e os prazos previstos neste **CONTRATO** poderão ser majorados em até 50% (cinquenta por cento), observados os limites máximos previstos em lei.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO: Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na Lei Estadual nº 16.309, de 2018.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO: A personalidade jurídica da **CONTRATADA** poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste **CONTRATO** ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa

jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a **CONTRATADA**, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO: A **CONTRATANTE** deverá comunicar as sanções aplicadas à Secretaria de Administração, para fins de inclusão da **CONTRATADA** nos sistemas E-fisco e PE-Integrado, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, observado o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da decisão definitiva de aplicação da sanção.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – CLÁUSULA ANTICORRUPÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATADA** se compromete a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, a Lei Federal nº 9.613/98 e a Lei Estadual nº 16.309/2018.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATADA** declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei Federal nº 12.846/2013 e Lei Estadual nº 16.309/2018; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei Federal nº 12.846/2013 e Lei Estadual nº 16.309/2018.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATADA**, no desempenho das atividades objeto deste **CONTRATO**, compromete-se perante a **CONTRATANTE** a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

PARÁGRAFO QUARTO: Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e de suas regulamentações, por parte da **CONTRATADA**, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar:

I - Instauração do Processo Administrativo de Responsabilização – PAR, nos termos da Lei Estadual nº 16.309/2018 e do Decreto Estadual nº 46.967/2018, com aplicação das sanções administravas porventura cabíveis;

II – Ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013 e do artigo 39 da Lei Estadual nº 16.309/2018.

PARÁGRAFO QUINTO: Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos código de ética e conduta, a **CONTRATADA** se obriga a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições: (I) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e (II) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

PARÁGRAFO SEXTO: A **CONTRATADA** se obriga a notificar a **CONTRATANTE**, imediatamente, por escrito, a respeito de qualquer suspeita ou violação das legislações anticorrupção vigentes, bem como nos casos em que obtiver ciência de qualquer prática de suborno ou corrupção.

PARÁGRAFO SÉTIMO: A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a rescisão unilateral deste **CONTRATO**, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CESSÃO DOS DIREITOS PATRIMONIAIS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A celebração do presente **CONTRATO** implica a cessão à **CONTRATANTE** de todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A cessão de direitos patrimoniais a que se refere o **PARÁGRAFO PRIMEIRO** inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pelo **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas estaduais aplicáveis, e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e nas normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO

Nos termos do art. 94 da Lei nº 14.133, de 2021, o presente instrumento contratual será publicado no Portal Nacional de Contratações Pública (PNCP) em até 20 (vinte) dias úteis contados da data de sua assinatura, bem como no Sistema PE Integrado como condição de sua eficácia

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS E DO FORO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As controvérsias administrativas e litígios decorrentes deste **CONTRATO** deverão ser preferencialmente submetidos à composição da Câmara de Negociação, Conciliação e Mediação da Administração Pública Estadual, conforme art. 11 da Lei Complementar nº 417, de 09.12.2019.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Fica eleito o Foro da Comarca do Recife para dirimir os litígios decorrentes deste **CONTRATO** que não puderem ser compostos pela conciliação, obedecidos os termos do art. 92, §1º, da Lei 14.133, de 2021.

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

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

Recife, XX de XXXXXXXXXXX de XXXXX

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

REPRESENTANTE DA EMPRESA
CNPJ XXX
CONTRATADA