



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

A presente licitação tem como objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de automação de Call Center, nas funções de atendimento virtual humanizado (voz e chat), atendimento Humano de Ativo e Receptivo, com abrangência em todo o território nacional, a fim de suprir as necessidades institucionais do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP e a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.

2. RELATÓRIO DE INTRODUÇÃO:

Preliminarmente, este documento pretende repassar o máximo de transparência do conhecimento para que as empresas possam embasar melhor suas propostas, incumbe-nos tecer os seguintes comentários.

- 2.1. Um Call Center pode ser definido como o lugar onde os chamados são feitos, ou recebidos, em grandes quantidades com o objetivo de apoiar processos de vendas, marketing, serviços ao cliente, suporte técnico ou outra atividade específica, no caso do MEC prestação de informações ao



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

cidadão. Dessa forma, o Call Center funciona como um elo entre as políticas públicas, deste órgão e entidades vinculadas e os seus usuários, isso é, o cidadão brasileiro, possibilitando o contato virtual entre eles, através do uso de tecnologia.

- 2.2. É cada vez mais comum, principalmente no segmento privado, as empresas executarem serviços automatizados e buscado cada vez mais interagir com os consumidores/clientes de forma virtualizada, iniciando desde a fase de projeto pré-projeto, execução (com pesquisas de opinião, por exemplo), até o pós-venda (exemplo: suporte do produto fornecido, reclamação de cliente sobre determinado produto ou serviço, etc); como dissertado acima, elas vem utilizando novas formas ou canais de atendimento, como atendimento virtual humanizado, chat, voz sobre ip, email, mídias sociais, etc.
- 2.3. Nesse aspecto, as antigas centrais de atendimento precisam tornar-se modernas e mais automatizadas possíveis, podendo assim, reduzir custos, melhorar o atendimento e por consequência a imagem da empresa, entidade e/ou órgão CONTRATANTE perante seu público alvo. É de bom alvitre ressaltar que, apesar do surgimento dessas novas tecnologias, para poder se relacionar com seus clientes da forma mais objetiva e com máxima eficiência, é constante a disposição de grandes empresas/instituições, na



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

prestação de serviços, utilizando o atendimento em Call Center's tanto de forma automatizada como a tradicional forma humana.

- 2.4. Ademais, além de interagir com o cliente na busca de soluções para problemas e reclamações de serviços, hoje, as empresas/instituições que usam Call Center vêm buscando outras formas de relacionamento com o cliente, como atender de forma mais célere e precisa, às atribuições que antes só competiam aos postos de níveis especializados do tele atendimento.
- 2.5. Além disso, a contratação de empresa especializada na operação de serviços de Call Center deverá ser composta de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que se utilizam de tecnologias atualizadas permitem o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade.
- 2.6. Destarte, o **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO** necessita cumprir sua missão institucional, disponibilizar um serviço de qualidade aos usuários e contratar fornecedor para o processo de atendimento virtualizado, ativo e receptivo aos usuários que buscam esclarecimentos e informações sobre os programas de governo e assuntos pertinentes a educação, com ampla experiência na execução de atividades operacionais e gerenciais de atendimento ao público, suportadas por ferramentas e meios adequados às



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

necessidades das suas áreas gestoras, facilitando assim o processo de integração de dados e informações vitais ao desenvolvimento da educação, pelos seguintes motivos:

- i. Crescimento constante da procura pelos programas do **MEC** como: ENEM, PROUNI, SISU, FIES, Ciências, Inglês e Mestrado Sem Fronteiras e PRONATEC/SISUTEC, cresce também a busca de informações e esclarecimentos através da Central de Atendimento ao Usuário, principalmente pelo canal 0800 e a internet, de modo que necessitamos manter e aprimorar esses meios de comunicação garantindo a satisfação plena do usuário final;
- ii. Demanda média mensal de mais de 300.000 (trezentos mil) atendimentos, sendo que, em alguns meses (janeiro, fevereiro, junho, julho e dezembro), há picos no atendimento, por serem meses de divulgação e resultados de programas de repercussão nacional como: ENEM, ProUni, SISU, Fies e o Pronatec;
- iii. Necessidade de assegurar os direitos de cidadania aos usuários de serviços sob-responsabilidade do Estado. Nesse contexto, a disponibilização de informações sobre o acesso aos serviços públicos vem constituindo-se em uma estratégia para maior efetividade na execução de políticas públicas;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- iv. Em face das limitações da atual rede de atendimento, e considerando o constante aumento qualitativo e quantitativo da demanda de serviços, torna-se imprescindível a rede de canais de atendimento virtualizado ao cidadão, assim como sua unicidade ao atendimento humano, a fim de garantir a assertividade e excelência no atendimento, bem como fácil e múltiplo acesso do cidadão às informações e atendimentos ofertados pelo MEC e autarquias; e
 - v. No que respeita à economicidade, esta decorre da economia obtida por meio da adoção do ganho em escala. Além disso, o próprio MPOG tem orientado os órgãos subordinados ao sistema SISG que realizem contratações comuns com suas unidades vinculadas de forma compartilhada.
- 2.7. Impende-nos consignar, por oportuno, que a contratação em comento agrega em seu bojo de forma direta a interação com empresa de telecomunicações especializada em serviços de transmissão de voz para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), para Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originada de telefones fixos de todo o território nacional, e de Serviços de Discagem de Ligações, no sistema de tarifação na origem, no



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

que tange às chamadas ativas, de ligações telefônicas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos ou móveis, de todo o território nacional, destinadas à CENTRAL DE ATENDIMENTO (*Contact Center*) ao cidadão do MEC e de suas autarquias em Brasília, Distrito Federal.

- i. A telefonia fixa comutada é um serviço auxiliar necessário à Administração para o desempenho de suas atribuições. Este serviço é imprescindível para viabilizar a continuidade das atividades de atendimento telefônico do *Contact Center* - Central de Atendimento ao Usuário – CAU do Ministério da Educação.
 - ii. A manutenção do serviço 0800, gratuito para a população brasileira, visa facilitar o acesso às informações sobre educação para a população, facilitando os procedimentos administrativos, com foco em garantir maior eficiência gerencial e reduzir custos para o Ministério.
- 2.8. Por fim, acerca dos referidos argumentos tecidos nesta introdução, esta Administração e suas unidades técnicas gestoras, vislumbram a necessidade de evolução tecnológica dos processos atualmente existentes e, com isso, obter melhorias substanciais acerca do atendimento efetuado em nossos programas educacionais bem como significativa redução dos custos envolvidos no processo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

3. ABRANGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. Atendimento aos programas educacionais, tais como: ENEM, PROUNI, SISU, FIES, Ciências, Inglês e Mestrado Sem Fronteiras e PRONATEC/SISUTEC, contemplando o atendimento aos usuários de diversos níveis, abrangendo todo Território Nacional.

4. DA CONTRATAÇÃO:

- 4.1. Da não participação de Consórcio:
- O consórcio de empresas para fins de participação em licitação consiste na associação de empresas para um empreendimento de maior complexidade. O objeto do presente procedimento licitatório não é aplicável como serviço de complexidade elevada, não sendo apropriada a exigência de formação de consórcio para essa finalidade.
 - A vedação quanto à participação de consórcio no presente procedimento licitatório não limitará a competitividade, pois todas as empresas do ramo são nacionais e conseguem ofertar e entregar o objeto sem a necessidade de formar consórcio.

5. CARACTERÍSTICAS DA LICITAÇÃO

- 5.1. Os serviços têm natureza contínua e serão prestados sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por menor **Preço Global**, sendo



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

licitada através da modalidade Pregão Eletrônico para Registro de Preço e consequentemente gerada uma ata.

6. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A prestação dos serviços ocorrerá de forma mista nas dependências da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

7. FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

7.1. Os serviços têm natureza contínua e serão prestados sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global.

7.2. A prestação dos serviços, cuja descrição encontra-se nesta Especificação, será contratada por seu valor global, devendo seus respectivos quantitativos ser utilizados para o cálculo dos preços dos serviços a serem executados pela CONTRATADA.

8. JUSTIFICATIVA

8.1. A gestão dos gastos direcionam esta Administração ao melhor aproveitamento de suas atividades e controle de suas finanças, otimizando as contratações dos serviços de forma a melhorar os processos internos e dos terceirizados, fiscalizando as ineficiências. Obtendo como resultado a



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

excelência na prestação de serviços aos usuários, sejam eles internos e/ou externos.

- 8.2. Com a finalidade de economia aliada à automação dos serviços, o MEC constatou que pode reduzir os custos buscando no mercado tecnologia que sustente o contrato existente, sendo necessário licitar o objeto do contrato 32/2014 de Contact Center, a fim de aplicar nova tecnologia, tendo como resultado o melhoramento do atendimento dos usuários, diminuir a fila de espera de ligações, atender maior número de ligações que o contrato atual suporta e fazer gestão eficaz dos serviços prestados buscando maior alcance e economia dos serviços.
- 8.3. Esta licitação tem o intuito de renovar a forma de prestação de serviço de Call Center, possibilitando o uso de recursos de última geração, além de ganhos de escala na respectiva redução de custos já abordados anteriormente.
- 8.4. Antes deste processo, ser levado adiante o MEC visitou e pesquisou alguns modelos de serviços ao qual permitiu a elaboração deste Termo de Referência, tendo como objetivo verificar a viabilidade na execução dos serviços da forma como aqui proposta. A viabilidade foi comprovado por meio de pesquisas e, principalmente, das visitas realizadas, ficando claro a economicidade, eficiência e celeridade através da demonstração dos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

resultados altamente positivos a partir da implementação de agentes virtuais de atendimento conjugados com atendimento humano.

- 8.5. Referente aos modelos visitados, verificamos que a alta redução de custos foi evidente, pois, com eles, pode-se chegar a um elevado grau de especialização na prestação de serviços, à escala de operações, à experiência em processos, além da padronização de atividades e tarefas.
- 8.6. A contratação de empresa, para prestação dos serviços de atendimento dos usuários dos sistemas educacionais disponibilizados pelo MEC, utilizando Agentes Virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas dos estudantes por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pelo MEC.
- 8.7. Nesse sentido, a contratação em curso tem como objetivo geral a viabilização do atendimento institucional deste Ministério da Educação - MEC, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP e a Coordenação de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, disponibilizando um serviço de qualidade aos cidadãos que buscam esclarecimentos e informações sobre os programas de governo e assuntos pertinentes a educação.

8.8. Sob tal perspectiva, a concentração dos serviços em uma central única de atendimento ao cidadão é uma estratégia que tem por objetivo específico promover a melhoria na gestão pública e, principalmente para os cidadãos, aprimorando os seguintes aspectos:

- a) Excelência no atendimento;
- b) Foco no cidadão;
- c) Maior acessibilidade;
- d) Integração e compartilhamento informacional;
- e) Ganho de escala, em decorrência da centralização;
- f) Atendimento de diversas Instituições;
- g) Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos;
- h) Intenso controle de qualidade realizado diariamente;
- i) Mapeamento das principais demandas recorrentes da população;
- j) Formação de banco de dados;
- k) Índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- l) Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;
- m) Maior controle financeiro com diminuição dos gastos públicos;
- n) Tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- o) Maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população;
- p) Eliminação de esforços duplicados;
- q) Multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia;
- r) Evolução das melhorias com a automação de procedimentos.

8.9. Por fim, este processo visa atender integralmente as legislações vigentes acerca do assunto e as disposições a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 – CF/1988 atribui aos atos administrativos as propriedades de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade, com vistas a promover a melhoria contínua da gestão pública de seus atos administrativos. O ato da Administração Pública de contratar bens e serviços com a iniciativa privada está elencado no Decreto Lei nº 200 / 67. Tal Decreto, em seu art. 10, § 7º afirma que:

“para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.

- 8.10. Justifica-se o uso da modalidade Pregão por se tratar de contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade, definidos neste termo de referência por meio de especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum”, de acordo com o Decreto 7.174/2010 artigo 9º, § 2º.

9. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO:

- 9.1. Contratação de empresa para prestação dos serviços de atendimento dos usuários dos sistemas educacionais disponibilizados pelo MEC, utilizando Agentes Virtuais e atendimento humano, com fornecimento de infraestrutura necessária para o funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas dos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

estudantes por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pelo MEC

- 9.2. O presente Termo de Referência tem por finalidade especificar os serviços a serem executados pela CONTRATADA, bem como estabelecer os critérios, parâmetros, requerimentos mínimos de qualidade e condições gerais para a condução dos trabalhos da empresa a ser CONTRATADA.
- 9.3. Por fim, o MEC espera, com este documento, fornecer os subsídios e objetivos gerais, específicos necessários à elaboração das PROPOSTAS para atendimento do objeto licitado.

10. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 10.1. A proponente deverá elaborar a sua proposta de acordo com as exigências constantes na Seção (A): Especificações do Call Center; Seção (B): Especificações técnicas do Agente Virtual de Atendimento e URA; Seção (C): Sustentabilidade Ambiental; Seção (D): Análise da Amostra (Teste de conformidade); Seção (E): Modelo da Proposta e Seção (F): Anexos I a VII. O modelo da "Seção E", deverá vir expressando os valores em moeda nacional, reais e centavos, com duas casas decimais, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

11. SEGURANÇA DA SOLUÇÃO E CONFIABILIDADE DOS DADOS

11.1. A CONTRATADA deverá assegurar a inviolabilidade dos dados gerados e consultados, além de assegurar que a solução a ser implantada possa impedir acessos não autorizados, ataques e outros tipos de ameaças à segurança e à disponibilidade do ambiente;

11.1.1. Todas as informações armazenadas e/ou adquiridas ao longo do contrato, tanto por parte da CONTRATADA e seus colaboradores vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderão, sob nenhuma hipótese, ser divulgadas a terceiros sem expressa autorização da CONTRATANTE;

11.1.2. Utilizar adequada e exclusivamente para os fins especificados no presente termo os serviços contratados, as redes e equipamentos de telecomunicações, zelando e responsabilizando-se, pela manutenção e proteção de seus equipamentos e redes internas, devendo durante a utilização de tais serviços, redes e equipamentos observar as normas técnicas e legais aplicáveis;

11.1.3. Todos os dados armazenados no sistema hospedado são de propriedade da CONTRATANTE e não cabendo a CONTRATADA qualquer pleito dos mesmos;

11.1.4. A CONTRATADA deverá realizar, a pedido da CONTRATANTE, a passagem de todos os dados, configurações e scripts, no caso de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

término ou rescisão do contrato, no prazo máximo de 10 dias úteis a partir da data que for notificada dessa necessidade;

- 11.1.5. Garantir a segurança física e lógica dos dados armazenados em sistema e/ou documentos, através do controle em diferentes níveis de acesso, com a identificação de quais dados e funções, podem ser acessados e por quais usuários poderão obter acesso aos sistemas do MEC;
- 11.1.6. A CONTRATADA deverá observar as normas atinentes ao sigilo profissional, comprometendo-se a tomar todas as precauções para preservar confidenciais as informações por ela manipuladas, relativas ao objeto deste Termo de Referência.
- 11.1.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
- 11.1.8. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 11.1.9. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
- 11.1.10. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE;

12. METODOLOGIA DA CONTRATAÇÃO

- 12.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos níveis de qualidade e prazos exigidos dos produtos e serviços, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços, gestão da solução, recursos humanos e físicos;

13. VÍNCULO EMPREGATÍCIO

- 13.1. Os profissionais e/ou o preposto da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com o MEC, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida.

- 13.2. É assegurada ao MEC a faculdade de exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato a ser firmado.
- 13.3. O MEC está autorizado a realizar os pagamentos de salários diretamente aos empregados, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem honrados pelas empresas.
- 13.4. Os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS, quando não for possível a realização desses pagamentos pelo próprio MEC, dentre outras razões, por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

14. DA IMPLANTAÇÃO

14.1. O início da prestação dos serviços deverá ser conduzido de acordo com as atividades estabelecidas abaixo:

Etapas	Atividade	Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	Assinatura do Contrato	MEC/CONTRATADA	Início das etapas
2	Reunião Inicial	MEC/CONTRATADA	Após a assinatura do Contrato
3	Coleta de dados para implantação dos serviços.	CONTRATADA	Até 90 dias após a Etapa 2
4	Validação dos Dados para Implantação dos Serviços de forma definitiva	MEC	Até 7 dias após Etapa 3
INÍCIO EFETIVO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS			
5	Implantação do agente virtual em conjunto com o atendimento humano, com funcionalidades iniciais ¹	CONTRATADA	Até 95 dias após Etapa 2
6	Validação da implantação dos serviços	MEC	Até 7 dias após a Etapa 5



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

INÍCIO DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL (Para o serviços, ora licitados, não poderá haver a interrupção)			
7	Transição Contratual	CONTRATADA	30 dias antes do encerramento dos serviços (Neste momento será implantada a etapa 6)
8	Início do atendimento por meio de agentes virtuais ²	CONTRATADA	Até 95 dias após a Etapa 7

1- As funcionalidades iniciais básicas serão àquelas mais simples, corriqueiras, informativas e de maior ocorrência podendo ser designadas tanto por voz e/ou chat. Também podem ser as que pertencem à árvore de voz como, por exemplo:

- Bem-vindo à Central de Atendimento do Ministério da Educação.
- Atenção você não precisa ouvir todas as opções do menu, a qualquer momento tecle a opção desejada...

2- Serão definidas em conjunto entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA quais as funcionalidades iniciais e a quantidade de Agentes Virtuais (voz e/ou chat) que serão implementadas inicialmente. As implementações de novos Agentes Virtuais e novas funcionalidades fazem parte de um ciclo composto por : definição, teste, aprovação e implementação de agentes virtuais.

15. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS

15.1. O Acordo de Nível de Serviço tem como objetivo permitir o controle e aferição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA junto ao



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

MEC, bem como aplicação de sanções e descontos na medição mensal dos serviços.

- 15.2. A aplicação dos abatimentos previstos pelo efeito das avaliações não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no Edital do qual faz parte o presente Termo de Referência.
- 15.3. Durante o período os primeiros 180 dias da prestação dos serviços à CONTRATADA não irá sofrer glosa, por se tratar de período de adaptação e absolvição, casos extremos de inexecução será tratado pelo fiscal do contrato que poderá aplicar glosa dos serviços, garantindo o direito do contraditório. Tais sanções serão abrandadas a fim de garantir, com razoabilidade, em razão da transição da prestação dos serviços.
- 15.4. Os serviços serão medidos com base em indicadores específicos, para os quais serão estabelecidas metas, conforme explicitado adiante. A apuração dos indicadores deverá ser feita diariamente pela CONTRATADA a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, ao sistema de gerenciamento de ocorrências e outros registros que se façam de comum acordo com a CONTRATANTE.
- 15.5. A partir de sua apuração, essas informações deverão ser agregadas em relatórios mensais, detalhados, que comporão um Relatório Mensal dos Serviços (RMS). Todas as informações mensais deverão ser consolidadas até



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

o 3º dia útil. Mensalmente, essas informações serão avaliadas pela MEC e semestralmente elas poderão ser auditadas pelo MEC.

15.6. A apuração dos indicadores será calculada por chamadas realmente efetivadas, confrontadas com o índice de satisfação dos usuários que utilizaram os serviços.

15.7. A CONTRATANTE terá pleno acesso a todos os registros e ferramentas de registro a qualquer tempo, sendo que os sistemas deverão ser acessíveis de forma a proporcionar consulta "online" e em tempo real.

Tempo de disponibilidade e funcionamento do atendente virtual de atendimento será de 24 horas por dia, 7 dias na semana.

15.8. Poderá ser aplicado, à critério da CONTRATANTE, Nota Mensal de Avaliação (NMA) dos serviços de acordo com pesquisa de satisfação dos usuários, a ser implementada, em acordo com a CONTRATADA.

Nota Mensal de Avaliação (NMA)			
Resultado esperados	Nota Média de atendimento	Recebimento	Limite da Glosa
Ótimo ou Bom	70%>	100% da fatura	-
Medio	50% a 69,99%	85% da fatura	15%
Ruim	40% a 49,99%	70% da fatura	30%

*Quando a Nota média de atendimento estiver abaixo de 39%, a CONTRATANTE poderá rever o contrato podendo, inclusive prever a rescisão do mesmo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

** Os acordos descritos previamente poderão ser modificados e aprimorados ao longo do contrato.

- 15.9. Mensalmente, o Gestor/Executor do contrato tem prerrogativa de realizar avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados através da Nota Mensal de Avaliação – NMA, considerando a pesquisa de satisfação realizada, a partir dos registros das ligações recebidas, ou outra metodologia acordada entre as partes.
- 15.10. A partir de eventuais avaliações insatisfatórias obtidas na avaliação do nível de atendimento dos serviços prestados, serão calculados os respectivos abatimentos no valor da fatura mensal, para efeito de pagamento.

16. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

- 16.1. O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente, no regime de mês vencido, mediante apresentação de fatura;
- 16.2. O pagamento mensal será efetuado até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo Setor competente, acompanhada do relatório de fiscal, sendo efetuada a retenção de tributos e contribuições sobre o pagamento a ser realizado, conforme determina a Instrução Normativa da SRF nº 1.234, de 11.01.2012, publicada no Diário Oficial de 12.01.2012.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 16.2.1. O pagamento será creditado em conta corrente a favor da CONTRATADA, em qualquer instituição bancária indicada na proposta, devendo a CONTRATADA indicar o nome do Banco, agência, localidade e número da conta-corrente em que deverá ser efetivado o crédito.
- 16.2.2. Qualquer erro ou omissão na documentação fiscal ou no boleto será objeto de correção pela adjudicatária e haverá em decorrência, suspensão do prazo de pagamento até que o problema seja definitivamente sanado.
- 16.2.3. Nenhum pagamento será realizado pela CONTRATANTE sem que antes seja procedida prévia e necessária consulta ao Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, para comprovação de regularidade fiscal da CONTRATADA.
- 16.2.4. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao SICAF, a CONTRATANTE deverá advertir, por escrito, a CONTRATADA e conceder o prazo de 30 (trinta) dias, para apresentar sua justificativa ou regularização, com os motivos que permita concluir pela sua regularidade fiscal.
- 16.2.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Instrumento para efeito de pagamento, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

em dia de expediente na CONTRATANTE e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

16.2.6. A CONTRATANTE se reserva no direito de suspender o pagamento se os serviços prestados estiverem em desacordo com as especificações constantes deste Instrumento.

16.2.7. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES NACIONAL, deverá apresentar junto com a Nota Fiscal a devida declaração, de acordo com a SRF nº 1.234, de 11.01.2012, publicada no Diário Oficial de 12.01.2012, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

17. CONTA VINCULADA

17.1. As provisões realizadas pelo CONTRATANTE para o pagamento dos encargos trabalhistas, em relação à mão-de-obra da CONTRATADA para prestar serviços de forma contínua (Item 2 da proposta), por meio de dedicação exclusiva de mão-de-obra, poderão ser destacadas do valor mensal do contrato e depositados em conta vinculada aberta em nome da



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

CONTRATADA, exclusivamente no Banco do Brasil S/A, e bloqueada para movimentação.

17.2. A movimentação da conta vinculada será mediante autorização do CONTRATANTE, por intermédio da Subsecretaria de Assuntos Administrativos, e dar-se-á exclusivamente para o pagamento dessas obrigações;

17.3. O montante do depósito vinculado será calculado através do somatório dos valores das seguintes previsões:

- I. 13º salário;
- II. Férias e Abono de Férias;
- III. Adicional do FGTS para as rescisões sem justa causa; e
- IV. Impacto sobre férias e 13º salário.

17.4. Os valores provisionados serão discriminados conforme tabela abaixo:

RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS – PERCENTUAL INCIDENTE SOBRE A REMUNERAÇÃO			
ITEM	Percentual		
13º Salário	8,33%		
Férias e Abono de Férias	12,10%		
Adicional do FGTS	5,00%		
Rescisão sem justa causa	5,00%		
Subtotal	25,43%		
Grupo A sobre Férias e 13º Salário *	7,39%	7,60%	7,82%
Total	32,82%	33,03%	33,25%



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Aviso Prévio ao término do contrato: 23,33% da remuneração mensal = $(7/30) \times 100$

** Considerando as alíquotas de contribuição 1%, 2% ou 3% referente ao grau de risco de acidente do trabalho, prevista no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212/91*

- 17.5. A assinatura do contrato de prestação de serviços entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA será precedida, à critério, dos seguintes atos:
- I. Solicitação do CONTRATANTE, mediante ofício, de abertura de conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, no nome da CONTRATADA;
 - II. Assinatura, pela empresa a ser CONTRATADA, no ato da regularização da conta corrente vinculada, de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao CONTRATANTE ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização da Administração.
- 17.6. O saldo da conta vinculada será remunerado pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, desde que obtenha maior rentabilidade;
- 17.7. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas poderão ser depositados pelo CONTRATANTE em conta vinculada e deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à CONTRATADA;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 17.8. O montante de que trata o aviso prévio trabalhado, 23,33% da remuneração mensal, deverá ser integralmente depositado durante a primeira vigência do contrato;
- 17.9. A CONTRATADA poderá solicitar a autorização do CONTRATANTE para utilizar os valores da conta vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados, ocorridas durante a vigência do contrato;
- 17.10. Para a liberação dos recursos da conta vinculada, para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados, ocorridas durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento;
- 17.11. O CONTRATANTE expedirá, após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, a autorização para a movimentação, encaminhando a referida autorização à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios da CONTRATADA;
- 17.12. A autorização de que trata o item anterior deverá especificar que a movimentação será exclusiva para a transferência bancária para a conta corrente dos trabalhadores favorecidos;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 17.13. A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de três dias, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas;
- 17.14. O saldo remanescente da conta vinculada, quando aplicado, será liberado à CONTRATADA, no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado;
- 17.15. No âmbito do Ministério da Educação, cabe à Subsecretaria de Assuntos Administrativos - SAA juntamente com o fiscal do contrato conferir a aplicação sobre as folhas de salário mensais da CONTRATADA e realizar as demais verificações pertinentes ao assunto.
- III. Para a liberação dos recursos da conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação -, para pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do contrato a CONTRATADA deverá apresentar ao fiscal do contrato os documentos comprobatórios da ocorrência de indenizações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.
- IV. O MEC, por meio da SAA, expedirá, após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, a autorização de que trata o caput deste artigo, encaminhando a referida autorização à instituição financeira oficial no prazo máximo



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA

V. A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias, o comprovante de quitação das indenizações trabalhistas, contados da data da homologação.

17.16. Por ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA autoriza, ANEXO VI, a Administração CONTRATANTE a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, nos termos do inciso IV do art. 19-A da Instrução Normativa MPOG nº 02, de 2008, sem prejuízo das sanções cabíveis.

17.17. O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

18. DA GARANTIA CONTRATUAL:

18.1. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, até 15 dias úteis após a assinatura do Contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% cinco por cento do valor anual total, com validade durante sua vigência, conforme previsto no art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666, de 1993, com o objetivo de assegurar que todas as condições que serão



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

assumidas sejam cumpridas, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou título da dívida pública;

II - seguro-garantia; ou

III - fiança bancária.

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

I. prejuízo advindo do não cumprimento do objeto deste Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II. prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato;

III. multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA; e

IV. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

18.3. Caso ocorra a prorrogação da vigência deste Contrato, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA deverá, a cada celebração de termo aditivo, providenciar a devida renovação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

da garantia prestada, tomando-se por base o valor atualizado deste Contrato.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONTRATANTE:

19.1. DA CONTRATADA:

- 19.1.1. Iniciar a prestação do serviço de acordo com o cronograma de implantação, contados da assinatura do contrato, incluindo nesse prazo a portabilidade dos números;
- 19.1.2. Efetuar a alteração da programação do número para recebimento das chamadas 0800, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;
- 19.1.3. Apresentar uma fatura geral mensal, correspondente à sede ou filial da empresa que apresentou a documentação na fase de habilitação, impressa, para cobrança dos serviços prestados, bem como contas detalhadas de cada acesso, discriminando todos os serviços, sem ônus a esta Administração, e outras informações que se fizerem necessárias;
- 19.1.4. Sendo identificada incorreção na fatura, o CONTRATANTE informará à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal/Fatura de Serviços, devidamente corrigida;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 19.1.5. A empresa a ser CONTRATADA deverá indicar um gestor responsável pelo contrato, na data de início da sua vigência, o qual receberá as comunicações oficiais desta Administração, adotando todas as providências necessárias ao atendimento solicitado, devendo ser indicado o seu cargo e o endereço para correspondências; em caso de substituição a empresa a ser CONTRATADA deverá comunicar, por escrito, as alterações ocorridas;
- 19.1.6. Colocar à disposição do MEC consultor com conhecimento das especificidades do contrato, para interagir na solução imediata de eventuais problemas na prestação dos serviços bem como na implementação de funcionalidades, comparecendo a esta Administração em até no máximo 6 horas sempre que solicitados, bem como disponibilizar os seus números de telefones de contato para o atendimento necessário, na data de início da vigência do contrato;
- 19.1.7. Colocar à disposição do MEC recursos que possibilite a implementação adequada dos agentes virtuais, repassando as orientações necessárias ao funcionamento das funcionalidades.
- 19.1.8. Qualquer mudança de consultor deverá ser imediatamente comunicada ao MEC;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 19.1.9. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, atendendo de imediato as solicitações;
- 19.1.10. Prestar todos os esclarecimentos solicitados, em tempo hábil, referentes à prestação dos serviços e/ou emissão das faturas, bem como qualquer anormalidade que venha a refletir na prestação dos serviços;
- 19.1.11. Dar plena e fiel execução ao presente contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas;
- 19.1.12. Responder pelos danos causados direta ou indiretamente a esta Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- 19.1.13. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços;
- 19.1.14. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância das normas legais e regulamentares aplicáveis e obedecendo a melhor técnica vigente, enquadrando-se, rigorosamente, dentro dos preceitos normativos da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas e ISO/IEC 27000;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 19.1.15. Proceder, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- 19.1.16. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 19.1.17. É vedada a subcontratação total dos serviços desta licitação;
- 19.1.18. A CONTRATADA poderá transferir a outrem, em parte, o objeto da presente licitação, mediante prévia e expressa autorização, devendo ser apresentado antes do início da realização dos serviços, documentação que demonstre a necessidade e qualificação da empresa subcontratada para realizar parte do serviço;
- 19.1.19. A subcontratação de que trata esta cláusula não exclui a responsabilidade do contratado perante o CONTRATANTE quanto à qualidade técnica do serviço prestado.
- 19.1.20. Disponibilizar acesso ininterrupto ao serviço, ressalvadas as interrupções causadas por casos fortuitos ou motivos de força maior, ou ainda aquelas previamente acordadas entre as partes;
- 19.1.21. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, quando for o caso, inclusive quanto aos preços praticados;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 19.1.22. Orientar o CONTRATANTE para a operação e uso adequado do serviço, sendo essa orientação limitada às ações necessárias para o estabelecimento do acesso;
- 19.1.23. Comunicar ao CONTRATANTE, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 19.1.24. Considerar que a ação de fiscalização do CONTRATANTE não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;
- 19.1.25. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões, nos termos do artigo 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993;
- 19.1.26. Responsabilizar-se sobre quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;
- 19.1.27. Responder inteiramente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, seguros de acidentes trabalhistas, impostos e quaisquer outros que forem devidos e referentes aos serviços oriundos da contratação.
- 19.1.28. Após o término do contrato, repassar o conhecimento adquirido, inclusive base de consulta de gráficos, atendimentos, dentre outros;
- 19.1.29. Estar permanentemente à disposição do CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

19.1.30. Providenciar a imediata correção das deficiências, dos erros ou falhas cometidas no decorrer da execução dos serviços, apontadas pelo CONTRATANTE.

19.2. DA CONTRATANTE:

19.2.1. Caberá ao CONTRATANTE supervisionar e controlar os serviços executados, a fim de atestar as faturas apresentadas pela CONTRATADA, a quem caberá:

- a) Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre seu bom desempenho;
- b) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa a ser CONTRATADA;
- c) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive, permitir o acesso dos técnicos da empresa a ser CONTRATADA às dependências desta Administração, se necessário;
- d) Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela empresa a ser CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos por esta Administração, não deva ser interrompida;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- e) Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, objeto deste Termo;
- f) Emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do Contrato, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas neste Contrato e à proposta de aplicação de sanções, quando couber;

19.2.2. Caberá à CONTRATANTE disponibilizar, de modo permanente e dedicação full time, equipe de alto nível com conhecimento em todas as áreas e programas abrangidos pelo serviço de Atendimento de Call Center deste contrato, visando a implementação e refinamento sucessivo dos Agentes Virtuais, em quantidade suficiente de membros que possam atender à demanda de implementações via robô, que deverão atuar em conjunto com equipe a ser designada pela CONTRATADA com igual propósito.

20. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO CONTRATUAL:

20.1. O contrato terá duração de doze meses, iniciando-se a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de sessenta meses, a critério do CONTRATANTE, nos termos do art.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

57, II da Lei nº 8.666/93, e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União;

20.1.1. A prorrogação da vigência do contrato deverá ser sempre precedida de pesquisa para verificar se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para esta Administração.

20.1.2. No interesse do CONTRATANTE, o valor inicial atualizado deste Contrato poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto nos parágrafos 1º e 2º do artigo 65 da Lei nº 8.666/93. Também em consonância com o **Acórdão 1391/2014-Plenário**, TC 002.627/2014-0, relatora Ministra Ana Arraes, 28.5.2014...

“...a utilização de Sistema de Registro de Preços para viabilizar alterações ilimitadas de quantitativos de serviço constante do contrato celebrado com base na ata contrária o § 3º do art. 12 do Decreto 7.892/2013”.

20.1.3. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite ora previsto, calculado sobre o valor a ser contratado.

20.1.4. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 20.2. Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data de apresentação da proposta.
- 20.3. Em caso de prorrogação do contrato, o reajuste terá como índice de variação do IST (Índice de Serviços de Telecomunicações), salvo dispositivo legal que de outro modo discipline a matéria ou no caso de desequilíbrio econômico-financeiro na relação contratual, devidamente comprovado e acatado por esta Administração.

21. ORÇAMENTO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

- 21.1. O valor global total estimado para a contratação do objeto é de R\$ xxxxxxx, de acordo com o disposto no orçamento constante no processo xxxxx.
- 21.2. A despesa decorrente da contratação correrá a conta do Programa de Trabalho consignado ao MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC no Orçamento Geral da União para o exercício de 2015, e constarão da respectiva Nota de Empenho.

Orientação Normativa/AGU nº 20, de 01.04.2009 (DOU de 07.04.2009, S. 1, ps. 14 e 15) - *"Na licitação para registro de preços, a indicação da dotação orçamentária é exigível apenas antes da assinatura do contrato."*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

22. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

22.1. Atendendo ao Art. 15, inciso III, alínea "h" da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010 e conforme os Arts. 86, 87 e 88 da Lei Nº 8.666 de 1993, seguem, abaixo, definições claras e detalhadas das sanções administrativas a serem aplicadas a esta contratação com vinculação por Termo de Contrato.

22.1.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste Termo de Referência, o CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA, garantida a prévia defesa, as sanções a seguir, de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações:

I - advertência escrita:

a) Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou ainda no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos ao CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;

III - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

23. IRP – INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇO

23.1. Intenção de Registro de Preços – IRPO art. 4º, do Decreto nº 7.892/2013 estabelece a base legal para operacionalização da Intenção de Registro de Preços - IRP:

Art. 4º Fica instituído o procedimento de Intenção de Registro de Preços - IRP, a ser operacionalizado por módulo do Sistema de Administração e Serviços Gerais - SIASG, que deverá ser utilizado pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG, para registro e divulgação dos itens a serem licitados e para a realização dos atos previstos nos incisos II e V do caput do art. 5º e dos atos previstos no inciso II e caput do art. 6º.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

24. ATA DE REGISTRO DE PREÇO

- 24.1. Nos termos do art. 12 do Decreto nº 7.892/2013, a Ata de Registro de Preços, terá seu prazo de validade por 12 (doze) meses.
- 24.2. Não serão permitidos acréscimos nos quantitativos fixados pela Ata de Registro de Preços, inclusive aquele de que trata o §1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.
- 24.3. O MEC, como órgão gerenciador, praticará todos os atos de controle e administração do Sistema de Registro de Preços disciplinados no Capítulo III do Decreto nº 7.892/2013;
- 24.4. Os órgãos e entidades que não participaram do Registro de Preços, quando desejarem fazer uso da Ata de Registro de Preços, deverão manifestar seu interesse junto ao MEC;
- 24.5. A estimativa de quantidades a serem adquiridas por órgãos não participantes obedecem às condições e os limites estabelecidos no art. 22, §4º do Decreto 7.892/2013, qual seja, não poderá exceder, na totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na Ata para o órgão gerenciador e órgãos participantes (quando houver), independente do número de órgãos não participantes que aderirem.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

25. VISTORIA:

- 25.1. A realização da vistoria não é uma condição obrigatória para a participação na licitação, ficando, as licitantes cientes de que após a apresentação das Propostas, não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações, em face do desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.
- 25.2. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento do local (ou não), condições ambientais, peculiaridades e graus de dificuldade, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento destes.
- 25.3. A vistoria poderá ser efetuada, mediante agendamento em no mínimo 48hrs anterior a realização do pregão;

26. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

- 26.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a aptidão da licitante para desempenho compatível com as características com o objeto licitado e declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos e qualidade dos produtos entregues e serviços prestados.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

26.2. O atestado e/ou declaração deverá ser emitido em papel timbrado do emitente e conter no mínimo:

- a) Razão Social e CNPJ do Emitente;
- b) Razão Social da Licitante;
- c) Descrição do trabalho realizado;
- d) Local e Data de Emissão;
- e) Identificação do responsável pela emissão do atestado, Cargo, Contato (telefone e/ou correio eletrônico);
- f) Assinatura do responsável pela emissão do atestado;
- g) Os atestados devem ser originais ou autenticados, se cópias, legíveis e com reconhecimento de firma da assinatura do emitente;

26.3. No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, NÃO serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da CONTRATADA. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela CONTRATADA, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da CONTRATADA.

26.4. A aceitação da qualificação técnica fica condicionada à verificação da compatibilidade dos serviços nas instalações dos expedidores dos atestados,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

por meio de visita técnica a ser realizada no local, a critério desta Administração.

26.5. A licitante convocada deverá comprovar por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica, experiência de serviços de informática, semelhantes com as características definidas neste Termo de Referência, seguindo os seguintes parâmetros:

- h) Experiência na execução durante 3 anos de serviços para clientes com pelo menos 150.000 (cento e cinquenta) atendimentos/mês (mês a mês), contemplando o atendimento aos usuários
- i) Experiência na execução durante 3 anos de contrato com um mínimo de 50% do número de postos humano, por nível de atendimento, licitados neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- j) Comprovar que prestou serviços utilizando central de atendimento a clientes e usuários via multimeios (telefone, web, chat, e-mails etc.), utilizando solução robotizada de atendimento (Agente Virtual de Atendimento), podendo repassar atendimento para Central de Atendimento humano.
- k) Para a solução robotizada de Agente Virtual de Atendimento a ser implantada, no mínimo 85% de respostas corretas obtidas nos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

atendimentos e quantidade de, no mínimo, 1 (um) milhão de perguntas respondidas/ano em língua portuguesa.

- 26.6. A aceitação da melhor proposta ofertada também estará sujeita à verificação desta Administração, quanto à compatibilidade de solução ofertada com uma existente e implantada em um dos clientes da licitante. A Administração informará a licitante, marcando previamente uma data e local para averiguação e validação dos fatos.
- 26.7. A CONTRATADA deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços
- 26.8. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.
- 26.9. Não serão aceitos atestados com prazo de execução inferior a 3 anos, bem como decorrentes de serviços de telemarketing relacionados a tele vendas e pesquisas. Para comprovar o referido período não será vedado o somatório de atestados



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

27. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

27.1. De acordo com o disposto na Instrução Normativa No 02/2008 do MPOG (alterada pela IN 06 de dezembro de 2013), a licitante deverá apresentar as condições de habilitação econômico-financeira nos seguintes termos:

27.1.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

27.1.2. O balanço patrimonial deverá estar assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade;

27.1.3. As empresas constituídas no exercício em curso deverão apresentar cópia do balanço de abertura ou cópia do livro diário contendo o balanço de abertura, inclusive com os termos de abertura e encerramento;

a. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis apresentados deverão comprovar que a licitante possui:

- índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um), resultantes da aplicação das



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- índices de Endividamento Total – ET inferior ou igual a 0,6 (seis décimos), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial:

$$ET = \frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Não Circulante}}$$

- b. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;
- c. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

d. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VIII da Instrução Normativa no 2, de 30 de abril de 2008 do MPOG (alterada pela IN 06/2013), de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea "c", observados os seguintes requisitos:

- a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício –DRE, relativa ao último exercício social; e
- caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas; e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- e. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida a menos de 90 (noventa) dias contados da data da sua apresentação;
- 27.2. No caso de pequenas empresas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional, o balanço patrimonial poderá ser substituído pela Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Jurídica do último Exercício.
- 27.2.1. A pequena empresa deverá apresentar, conjuntamente com a Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Jurídica do Último Exercício, a ficha de inscrição estadual na qual conste a opção pelo Simples Nacional, podendo o pregoeiro, na sua falta, consultar a opção por este regime através do site: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>.

28. DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS:

- 28.1. O custo estimado para a prestação dos serviços relacionados a este Termo de Referência é demonstrado na planilha abaixo:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Grupo	Item	Descrição	UNID	QDT. MÊS	Valor Unitário	Valor Mensal	VALOR TOTAL (R\$)
ATENDIMENTO AUTOMATIZADO – AGENTE VIRTUAL							
	1	Agente Virtual para Atendimento Telefônico	UND.	Qtd a ser estimada pelo Licitante de acordo com o volume de ligações			
		Agente virtual de atendimento Webchat	UND.				
1	ATENDIMENTO HUMANO						
	2	Atendimento de 1º Nível (TeleAtendente)	UND.	Qtd a ser estimada pelo Licitante, levando em consideração que um percentual de ligações será atendida pelo agente virtual			
		Atendimento de 2º Nível (TeleAtendente Técnico)	UND.				
		Atendimento de 3º Nível (TeleAtendente Especializado)	UND.				
Valor Total (R\$)							

28.2. Ficará a cargo do proponente a definição dos quantitativos dos atendimentos que serão realizados pelo agente virtual de atendimento e qual a quantidade de teleatendente. A fim de melhor elucidar os participantes, abaixo quadro com os quantitativos atuais.

1º nível	Tele atendimento	599
2º nível	Atendente técnico	404
3º nível	Especialista	149

28.3. O quantitativo de chamadas recebidas para atendimento ao cidadão é **estimado** em aproximadamente 1.200.000 (um milhão e duzentas mil) chamadas/mês, considerando a média de 7.000.000 (sete milhões)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

minutos/mês, distribuídos por região, conforme volumes definidos neste Termo de Referência que demonstra a execução de 12 (doze) meses.

28.4. Para fins de pagamento o MEC considera que as chamadas atendidas pelo agente virtual de atendimento serão realizadas da seguinte forma:

Descrição	Desconto registrado sob o valor Unitário do atendimento virtual (%)	Percentual a ser recebido sobre o valor unitário (%)
ATENDIMENTO AUTOMATIZADO – AGENTE VIRTUAL		
WebChat ou Ligações atendidas e solucionadas pelo "robô"	-	100%
WebChat ou Ligações atendidas pelo "robô", porém foram perdidas e/ou abandonadas pelo usuário	-	100%
WebChat ou Ligações atendidas pelo "robô" e transferidas para o atendente humano no decorrer da conversação	10,00%	90%
WebChat ou Ligações atendidas pelo "Robô" e transferidas para o atendente humano no início da ligação por solicitação do usuário ou sem respostas ou com respostas avaliadas de forma negativa	20,00%	80%
ATENDIMENTO HUMANO		
Unidade Posto de atendimento	Valor pago por PA	100%

⇒ A quantidade de Posto de Atendimento estimado nesta contratação (humano + virtual) não poderá ultrapassar a 80% do quantitativo existente atualmente.

⇒ Consideram-se ligações PERDIDAS E/OU ABANDONADAS àquelas que o agente virtual de atendimento tenha interagido com o usuário por no



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

mínimo 5 segundos e resposta audível do usuário pelo menos em 2 segundos.

- 28.5. As ligações recebidas pelos agentes virtuais de atendimento são consideradas àquelas bem sucedidas às quais o usuário ao solicitar informações pelo Agente Virtual Automatizado é direcionado às respostas correspondentes, com avaliação positiva ou sem avaliação.
- 28.6. Os atendimentos sem respostas ou com respostas avaliadas de forma negativa pelo usuário cidadão serão contabilizados conforme quadro acima, para fins de pagamento.
- 28.7. A CONTRATADA deverá observar os percentuais de desconto, de acordo com as faixas estabelecidas, que serão aplicadas sobre o valor unitário do atendimento.
- 28.8. O valor devido à CONTRATADA será calculado mensalmente, de acordo com o volume de ligações apuradas via relatório que será disponibilizado pela CONTRATADA, podendo este sofrer auditorias constantes para aferição das ligações.
- 28.9. A CONTRATADA deverá viabilizar ao CONTRATANTE o acesso aos relatórios de atendimento que serviram para a consolidação do relatório global, para fins de acompanhamento do MEC.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

28.10. As licitantes são as únicas responsáveis por valorar os serviços a serem prestados, pelas suas descrições e demais informações disponíveis, capazes de propiciar todas as condições necessárias e suficientes à formulação de sua proposta.

28.11. As informações equivocadas dadas pelo Agente Virtual deverão ser analisadas em conjunto pelo time de especialistas da CONTRATANTE e da CONTRATADA que deverão indicar (corrigir e registrar) a resposta correta, num ciclo de otimização de respostas do Agente Virtual de Atendimento.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Seção (A)

Especificações Técnicas do Call Center

1. Central de Atendimento ao Usuário – CAU

- ⇒ Composta por estruturas físicas e de pessoal, que têm por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais de forma presencial, por telefone, Chat, Web, ou e-mail.
- ⇒ Utilização de tecnologia avançada nas posições de atendimento (PA's), os operadores contam com computadores ligados em rede que permitem consultar e efetuar registros das chamadas e dos atendimentos realizados. Também serão utilizados softwares que monitoram e gravam as ligações telefônicas e controlam o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

2. Atendimento dos Serviços

I. Atendimento humano e eletrônico, compreendendo:

- a)** Atendimento das ligações dirigidas ao 0800;
- b)** Resposta às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis na Central de Atendimento;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

c) Registro e encaminhamento de solicitações, pedidos de serviços/informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários;

d) Encaminhamento das demanda que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da **CONTRATANTE** recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para o tratamento e solução.

II. O serviço de atendimento receptivo humano deverá ser efetuado em 03 (três) níveis de serviços, complementares e integrados entre si, ou seja:

a) Primeiro Nível: serviço realizado pelos tele atendentes a partir de consultas ao sistema de atendimento e à base de informações e conhecimentos disponíveis na Central de Atendimento (scripts e respostas padronizadas);

b) Segundo Nível: serviço realizado pelos atendentes, compreendendo análise e tratamento dos registros acolhidos pelo Primeiro Nível, encaminhando ao terceiro Nível quando necessário, e retroalimentando as informações para o Primeiro Nível e registrando na base de conhecimento para utilização em futuros atendimentos;

c) Terceiro Nível: serviço a ser realizado pela **CONTRATADA** com finalidade de tratar as manifestações oriundas do Segundo Nível, compreendendo a análise



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

dos registros, subsidiando a **CONTRATADA** com informações para fornecimento de resposta para o cidadão.

2.1. *Tele atendimento Ativo*

2.1.1. Atendimento humano e eletrônico, compreendendo:

- a) Realização de ligação para retorno de demandas não resolvidas no 1º nível ou para esclarecimentos necessários para o tratamento das demandas registradas;
- b) Atendimento às demandas recebidas através da Web;
- c) Atendimento às demandas oriunda de e-mail e fax institucionais;
- d) Realização de ligação para remarcar eventuais atendimentos agendados;
- e) Realização de ligação para atender interesses da **CONTATANTE** de caráter extraordinário ou emergencial junto à população (eventos, campanhas, projetos, alertas e programas desenvolvidos pela **CONTRATANTE**;
- f) Resposta ao cidadão referente a dúvidas e questionamentos ao **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO** e **AUTARQUIAS**;
- g) Pesquisa de Satisfação;
- h) Divulgação de informações e de resultados de pesquisas;
- i) Realização de atendimento presencial;
- j) Campanhas de divulgação, conscientização, avisos, etc.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 2.1.2. Deverão ser utilizadas soluções, e respectivas licenças de software, e discadores, capazes de gerar ligações para cada operador livre, eliminando assim o tempo gasto com espera.
- 2.1.3. Toda a capacidade eventualmente ociosa deverá estar disponível para realização de campanhas ativas de acordo com as necessidades da **CONTRATANTE**.
- 2.1.4. A **CONTRATADA** deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do Tele atendimento Ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por operador, bem como a análise qualitativa e quantitativa do *mailing* utilizado.

2.2. *Serviços de Atendimento*

- 2.2.1. Os serviços de atendimento e suporte aos usuários dos sistemas de informação que apoiam as atividades do **MEC** e suas Autarquias têm por finalidade receber, identificar, documentar, priorizar, analisar, gerenciar, tratar e finalizar os atendimentos aos usuários nos diversos meios e sistemas, relativos aos seguintes aspectos:
- a) Atendimento técnico para solução de dúvidas simples, problemas complexos e especializados relativas às dúvidas sobre os diversos programas do **MEC**, disponibilizados aos usuários;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- b)** Solicitação de informações e orientações sobre documentação técnica/normativa, bem como sobre os diversos sistemas de informação do MEC e suas AUTARQUIAS;
- c)** Atendimento, registro e gestão de reclamações, sugestões, opiniões e elogios dos usuários atendidos e dos sistemas de informação do MEC;
- d)** Realização de pesquisas de satisfação e de opinião junto aos usuários atendidos.

2.2.2. Os serviços de atendimento serão segmentados em níveis, de acordo com a legislação vigente e por sistemas integrados de gestão, em que cada nível de atendimento terá características próprias e distintas.

2.2.3. Atendimento de 1º Nível, composto por:

- a) Tele Atendente (2 em turno de 6 horas diárias);
- b) Back-Office
- c) Supervisão;
- d) Monitoria;
- e) Coordenador Operacional.

2.2.4. Atendimento de 2º Nível, composto por:

- a) Atendente Técnico (2 em turno de 6 horas diárias);
- b) Back-Office
- c) Supervisão;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- d) Monitoria;
- e) Coordenador Operacional.

2.2.5. Atendimento de 3º Nível, composto por:

- a) Atendente Especializado (1 em turno de 8 horas diárias);
- b) Back-Office
- c) Supervisão;
- d) Monitoria;
- e) Coordenador Operacional.

2.2.6. A composição do serviço de atendimento de 1º nível compreende a solução completa para a execução de serviços de teleatendimento, disponível 12 (doze) horas por dia, composta de pessoal especializado de operação (2 operadores com turno diário de 6 horas cada), supervisão e gestão, instalações físicas adequadas a este tipo de serviço, microcomputadores conectados em rede local, software de gestão de teleatendimento que utiliza a tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), sistema de telefonia (PABX/DAC/URA), sistema eletrônico de gravação, sistema de gestão de serviços de Atendimento ao usuário, links de comunicação entre o MEC e a CONTRATADA e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais mínimas para a execução dos serviços descritos neste documento.

2.2.7. Disponibilidade e canais do serviço



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Canais de serviço	Disponibilidade
Telefone e Chat	De segunda a sexta-feira, das 08 às 20 horas.

- 2.2.8. O atendimento de 2º nível de acordo com a natureza, tipo do atendimento, consulta ou dúvidas incluem o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos nos níveis mínimos de serviços e serão executados a partir da análise das informações obtidas e encaminhadas pelo atendimento de 1º nível e/ou pelos usuários através dos demais canais de interação citados.
- 2.2.9. Deverá ser possível também à transferência de ligações do 1º nível para o 2º nível através da rede IP, links ou qualquer outro meio para prosseguimento dos atendimentos já em curso, para que os atendimentos sejam efetuados dentro dos prazos previamente estabelecidos.
- 2.2.10. Caso seja identificado que a resolução do atendimento, consulta ou dúvida não foi solucionada, a ocorrência deverá ser encaminhada ao atendimento de 3º nível, e no caso de permanência da dúvida, o atendente do 3º nível entrará em contato com os técnicos do MEC e AUTARQUIAS responsáveis pelos programas para atendimento da demanda.
- 2.2.11. A composição do serviço de atendimento de 2º nível compreende a Solução completa para a execução de serviços de atendimento técnico, disponível 12 (doze) horas por dia, composta de pessoal técnico de operação (2 técnicos com turno diário de 6 horas cada), instalações físicas adequadas a este tipo de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

serviço, microcomputador conectado em rede local, software de gestão de tele-atendimento que utiliza a tecnologia CTI (Computer TelephonyIntegration), sistema de telefonia (PABX/DAC/URA), sistema eletrônico de gravação, sistema de gestão de atendimentos, links de comunicação entre o MEC e a CONTRATADA e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais mínimas para a execução dos serviços descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.2.12. Disponibilidade e canais do serviço

Canais de serviço	Disponibilidade
Telefone e Chat	De segunda a sexta-feira, das 08 às 20 horas.
Sistema de gestão de atendimento, sistemas corporativos do MEC , telefone, Web, e-mail, fax, Intranet.	De segunda a sexta-feira, das 08 às 20 horas em todo o território nacional.

2.2.13. O 3º nível consiste no atendimento presencial, bem como no canal entre as áreas técnicas da CONTRATANTE, usuários do serviço e o atendimento de 1º e 2º níveis, no Distrito Federal e nos 26 estados da Federação, visando à solução e esclarecimentos de dúvidas e consultas que não puderam ser resolvidos no 1º e 2º níveis de atendimento, encaminhados pelos diversos canais de interação disponibilizados pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

2.3. *Acesso Remoto à Rede Interna do MEC*

- 2.3.1. Na prestação dos serviços de *Contact Center*, os operadores de atendimento da **CONTRATADA** (posições de atendimento) deverão fazer uso de Sistemas de Informação do órgão para consultas, os quais são de acesso restrito aos usuários internos.
- 2.3.2. Os operadores de atendimento da **CONTRATADA** (posições de atendimento) serão cadastrados nos sistemas de Gerenciamento de Identidade de Usuários do órgão, nos devidos perfis e grupos de acesso dos sistemas que se fizerem necessários e que forem autorizados.
- 2.3.3. Como os serviços do *Contact Center* estarão sendo prestados, também, fora das instalações do órgão, a **CONTRATADA** deverá interagir com representantes do **MEC** com vistas à instalação, conexão e configuração dos recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação (T.I.C.).
- 2.3.4. O sistema de Firewall do **MEC** aplicará regras de segurança ao tráfego da VPN para garantir a integridade total da segurança de rede.

2.4. *ARQUITETURA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Circuito de Comunicação, Telefonia, Pabx/Dac - Distribuidor Automático de Chamadas e Unidade de Resposta Audível (URA)*

- I.** Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os atendentes.
- II.** Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- III. Contabilizar a quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera.
- IV. Totalizar as desistências de chamadas, a quantidade de chamadas atendidas por posição de atendimento e fornecer o tempo médio de duração das chamadas.
- V. Permitir o tratamento automático de ligações telefônicas (voz ou fax), permitindo originar, receber, armazenar e recuperar mensagens e reenviá-las às unidades do **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**, bem como gerenciá-las através de qualquer telefone com acesso à RTPC, com sinalização decádica ou multi-freqüencial.
- VI. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.
- VII. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.
- VIII. Permitir o recebimento e o envio de e-mails.
- IX. Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- X.** Possuir a facilidade "Cut-Thru", que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.
- XI.** Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre atendentes e usuários.
- XII.** Permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação (bina).
- XIII.** Permitir a transferência da preferência de atendimento das posições de atendimento para a URA, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores.
- XIV.** Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando.
- XV.** Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada.
- XVI.** Permitir a indicação da ausência do Atendente no posto de atendimento.
- XVII.** Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- XVIII.** Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de "log", para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, etc.

- XIX.** Ter a capacidade de transferir para o Supervisor e devolver para o Atendente a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
- XX.** Utilizar fones de ouvido "head-sets" individuais com as seguintes características:
 - XXI.** Com única unidade auricular.
 - XXII.** Atender às práticas TELEBRÁS, "Especificação de Protetor Contra Choque Acústico" número 245-150-705 e "Especificação Geral Aparelho de Telefonista" número 245-400-704.
 - XXIII.** Suporte superior flexível e ajustável, possuindo fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador.
 - XXIV.** Haste do microfone ajustável, de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240 graus), com boa fixação, duplo ajuste, controle de distância para o bocal do microfone.
 - XXV.** Amplificadores com controle de volume de recepção, independente da transmissão, tecla de sigilo para monitoramento das chamadas e nível de ruído transmitido ao operador através da cápsula de recepção não superior a 85 dB.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- XXVI.** Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, programados por comando do supervisor.
- XXVII.** Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao Usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada em breve pelos Atendentes.
- XXVIII.** As telas de consultas dos supervisores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todos os postos, com informações sobre atendentes ativas, "status", tempos de atendimento médio e máximo.
- XXIX.** A Unidade de Resposta Audível (URA) da **CONTRATADA** deverá suportar:
- XXX.** Painel de notícias que permita a disseminação de informações de maior frequência.
- XXXI.** Serviço automático de recebimento e envio de fax.
- XXXII.** Desenho de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- XXXIII.** Facilidade para execução de alterações de programação de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- XXXIV.** Programação orientada a objetos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

2.5. ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO

- I. A telefonia fixa comutada é um serviço auxiliar necessário à Administração para o desempenho de suas atribuições. Esta contratação é imprescindível para viabilizar a continuidade das atividades de atendimento telefônico do Contact Center - Central de Atendimento ao Usuário – CAU do Ministério da Educação.
- II. Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral para a coleta de chamadas franqueadas por meio do número 0800-616161, com vistas a possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e de longa distância nacional, originadas de terminais telefônicos fixos, por intermédio de transmissão de voz e de outros sinais, destinadas à Central de Atendimento do MEC, de acordo com as seguintes condições:
 - 1.I.1. O plano de numeração proposto deverá basear-se na estrutura 0800-616161 MCDU, mantendo a numeração dos serviços 0800 já em funcionamento;
 - 1.I.2. Haverá portabilidade do 0800-616161 utilizado pelo Ministério da Educação para a empresa vencedora;
 - 1.I.3. A titularidade do 0800-616161 é do Ministério da Educação e será disponibilizado à empresa vencedora do certame;
 - 1.I.4. O serviço 0800 deverá possuir bloqueios específicos para chamadas originadas de aparelhos móveis (celular).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

1.1.5. A **CONTRATADA** deverá fornecer mensagem aos usuários com informações acerca do horário de funcionamento do serviço, observando as seguintes condições:

- a) Horário de atendimento: de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 20h. Durante esse período, a ligação 0800 deverá ser transferida diretamente para a Central de Atendimento ao Usuário – CAU sem necessidade de divulgação de qualquer mensagem;
- b) Horário sem atendimento: nos demais dias e horários e nos feriados nacionais e no Distrito Federal, deverá haver uma mensagem informando sobre o horário de funcionamento, sem a transferência da ligação 0800 para a Central de Atendimento ao Usuário – CAU informado pelo CONTRATANTE;
- c) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o serviço em caráter de plantão de acordo com a necessidade do CONTRATANTE em determinado dia/período (recesso, ponto facultativo, final de semana, no horário das 20h às 8h do dia seguinte e/ou conveniência administrativa). Nesses casos, o CONTRATANTE deverá informar, no prazo de 2 (dois) dias úteis de antecedência, as datas a serem incluídas.
- d) O Ministério da Educação poderá gravar mensagem personalizada, cujo formato de áudio e todas as restrições de ordem tecnológica deverão



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

ser previamente fornecidos pela **CONTRATADA**. Após o envio da mensagem pelo Ministério da Educação e aprovação pela **CONTRATADA** no que se refere ao seu formato, esta terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para publicação da mensagem.

1.1.6. A critério do Ministério da Educação, poderá ser solicitada a alteração do número telefônico convencional a ser redirecionado pelo 0800, o que deve ser feito pela **CONTRATADA** no prazo de 72 (setenta e duas) horas.

1.1.7. A **CONTRATADA** deverá oferecer infraestrutura de comunicação necessária para entrega das ligações na Unidade de Resposta Audível – URA da Central de Atendimento em localidade designada pelo Ministério da Educação, na cidade de Brasília/DF;

1.1.8. A **CONTRATADA** deverá prover a facilidade do serviço de Identificador de Chamadas;

1.1.9. A **CONTRATADA** deverá efetuar toda e qualquer configuração de rede para o total e perfeito funcionamento do *link* E1;

1.1.10. As chamadas originadas e destinadas trafegarão no formato TDM (*time division multiplexing*) com sinalização R2 Digital ou ISDN, para prestação dos serviços. O formato de entrega também poderá ser SIP, desde que seja respeitada a RFC 3261, padrão adotado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), conforme determinado pelo CONTRATANTE;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

1.1.11. O Ministério da Educação poderá solicitar novos entroncamentos, objetivando, única e exclusivamente, a prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência;

1.1.12. A critério do Ministério da Educação, os entroncamentos poderão ser remanejados, a qualquer época, para outras localidades a serem definidas;

1.1.13. Durante o remanejamento, a **CONTRATADA** deverá manter em funcionamento o fornecimento do serviço contratado no antigo endereço, o qual deverá ser desligado somente após a ativação dos entroncamentos instalados no novo endereço;

1.1.14. Os entroncamentos digitais deverão ter como meio físico de transmissão cabos de fibra ótica;

1.1.15. A taxa de chamadas completadas deverá atender aos percentuais previstos no Plano Geral de Metas de Qualidade do STFC publicado periodicamente pela ANATEL. O não cumprimento das metas estabelecidas obriga a **CONTRATADA** a executar a imediata identificação das causas e informar ao Ministério da Educação as medidas adotadas para a solução dos problemas em até 10 (dez) dias;

1.1.16. Caso a **CONTRATADA** não apresente alternativa de solução para a regularização da taxa de chamadas completadas no prazo estabelecido, o



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Ministério da Educação aplicará, imediatamente, as sanções previstas neste Termo de Referência.

III. Serviço Telefônico Fixo Comutado local e de longa distância nacional para as chamadas originadas na Central de Atendimento do MEC, com vistas à realização de teleatendimento ativo, de acordo com as seguintes condições:

1.I.17. O teleatendimento ativo poderá ser realizado para telefones fixos e móveis (celular) em todo o território nacional;

1.I.18. As chamadas ativas deverão trafegar nos mesmos *links* bidirecionais destinados aos serviços receptivos 0800.

2.6. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA E O QUANTITATIVO

2.6.1. O quantitativo de chamadas recebidas para atendimento ao cidadão é estimado em aproximadamente 1.200.000 (um milhão e duzentas mil) chamadas/mês, considerando a média de 7.000.000 (sete milhões) minutos/mês, distribuídos por região, conforme percentual do Anexo I deste Termo de Referência que demonstra a execução de 12 (doze) meses, sendo necessária a disponibilização, pela CONTRATADA, de até 44 (quarenta e quatro) feixes de E1 Bidirecionais, totalizando 1320 (um mil trezentos e vinte) canais para ligações simultâneas, conforme demanda. Os feixes E1's não utilizados não serão pagos pelo CONTRATANTE.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

2.6.2. A utilização do serviço ativo para contato com o usuário será tarifado de acordo com sua utilização (tráfego) e será realizado em campanhas institucionais, utilizando os feixes bidirecionais disponibilizados para o serviço receptivo 0800.

2.7. DOS RELATÓRIOS

2.7.1. Os relatórios de desempenho do serviço, disponibilizados on-line, via web, acessados por meio de senhas, serão definidos em conjunto com o Ministério da Educação, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

1.1.1. Relatório de chamadas, contendo o total de chamadas oferecidas, chamadas completadas, linha ocupada, não responde e chamadas não completadas por congestionamento;

1.1.2. Relatório de chamadas realizadas no atendimento ativo;

1.1.3. Relatório de chamadas, por código de DDD e/ou de origem, e respectivo tempo de ligação.

2.7.1.1. Os dados para geração dos relatórios deverão estar disponíveis com um delay (atraso) de, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas.

2.7.1.2. Os relatórios poderão ser por hora, dia, mês e/ou ano, de acordo com a necessidade do Ministério da Educação, podendo ser disponibilizados impressos, em mídia, via e-mail e/ou on-line.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

2.7.1.3. O Ministério da Educação solicitará os relatórios por escrito (ofício e/ou *e-mail*) no formato desejado (*.txt, *.xls, *.doc *.pdf *.cvs e/ou compatível) e a **CONTRATADA** deverá fornecer no prazo de 2 (dois) dias após o recebimento da demanda.

2.8. ***ESTRATÉGIA DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E BASE DE DADOS***

2.8.1. Durante a execução contratual deverá ser adotada uma estratégia de transferência de conhecimento para os servidores do **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**.

2.8.2. A estratégia de transferência de conhecimento deverá ser proposta pela **CONTRATADA** no PLANO DE IMPLANTAÇÃO e deverá ser aprovada pelo **MEC**.

2.8.3. A estratégia de transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir aos servidores designados pelo **MEC**, todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.

2.8.4. Todos os registros de atendimentos realizados, em seus diversos níveis, devem ser transferidos para o **MEC**, bem como o sistema de gerenciamento das informações com seu código fonte ao término do CONTRATO.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Seção (A.1)

Especificações do Call Center

CARACTERÍSTICAS E REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

- a)** Registro e acompanhamento completo via WEB, por parte dos atendentes e dos usuários finais de cada chamado feito, incluindo ações tomadas e escalonamento
- b)** Acesso e acompanhamento de todos os chamados abertos e fechados por um departamento ou grupo de pessoas pelo gerente ou responsável do setor, de forma a propiciar até 3 níveis hierárquicos de gerenciamento de chamados por parte dos clientes/usuários
- c)** Propiciar o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico capacitado, conforme o assunto ou para um grupo de trabalho responsável;
- d)** Acompanhar o despacho de serviços encaminhados para outras equipes até a sua conclusão final com métricas detalhadas para cada fase deste processo;
- e)** Manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas para pesquisa;
- f)** Permitir o cadastramento dos serviços orientados por classes, incluindo scripts e sugestões de procedimento e solução;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- g)** Compatível com a linguagem XML, permitindo a integração com outros sistemas por meio do padrão XML;
- h)** Módulo de gerenciamento que permita a realização de queries "on-line" e as respostas sejam apresentadas de forma tabular e gráfica com as funções de Drill-in para detalhamento de cada gráfico;
- i)** Disponibilidade para abertura de chamados e solicitação de serviços a partir do recebimento de mensagem de correio;
- j)** O sistema deverá possuir compatibilidade com ferramenta para desenvolvimento de relatórios que possam ser emitidos via web, que permita efetuar novas pesquisas a partir do mesmo relatório e possibilite o envio automático, em formato pdf ou xls, para uma lista de usuários definida;
- k)** Facilidade para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado.;
- l)** Possibilidade de utilizar-se a estratégia de replicação entre SGBDs para importação e exportação de dados, usando-se apenas comandos SQL;
- m)** Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, empresa e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- n)** Geração de alertas automáticos baseados em eventos configurados, como por exemplo, no momento da abertura de chamados ou o recebimento de um e-mail;
- o)** O sistema deverá possuir workflow que permita o envio automático de e-mails e atribuições de designações aos usuários, baseados nas regras de negócios;
- p)** Permitir que nas tabelas de cadastros de empresa, usuário, tipo de chamado e departamento você possa estipular uma prioridade "default" para abertura de chamados;
- q)** Permitir a geração de atividades repetitivas e frequentes que facilitem a criação de chamados por atendentes e pelos próprios usuários via WEB;
- r)** Permite integração com software de gerenciamento de Projetos;
- s)** Os tipos de chamados deverão estar classificados numa hierarquia que permita uma qualificação dos chamados que estiverem ocorrendo;
- t)** Permitir consulta, abertura de chamado, consulta de chamado e acesso à base de conhecimento, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes), via browser pelo usuário;
- u)** Permitir o acesso remoto tanto para a base de conhecimento como para a criação e acompanhamento de chamados;
- v)** Permitir que o gerenciamento de crises administre um número ilimitado de chamados simultâneos com as características semelhantes de forma a não



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

exigir o cadastramento individual de cada chamado e o fechamento automático de todos eles;

- w)** Possibilidade de verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- x)** Ser portátil para as bases de dados SQL Server 7.0 ou superior e Oracle 10g ou superior, este podendo estar em UNIX ou Windows 2000 ou superior;
- y)** Mecanismo de Sincronização de Metadados - O produto proposto deve trabalhar com o sistema de Metadados e ter a habilidade para a Sincronização Automática dos dados entre as diversas aplicações e Web Servers, desta forma garantindo que desde uma nova customização ou até a inclusão de novas funções possam ser disponibilizadas em segundos entre os servidores e aplicativos conectados;
- z)** O produto deverá estar baseado numa tecnologia 100% web para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o Browser;
- aa)** Permitir a customização de menus, formulários e telas de acordo com cada usuário ou grupo de usuários que acessa o sistema. Permitir a alteração, inclusão ou subtração de qualquer tela ou barra de Menus automaticamente e publicar todas as alterações automática e imediatamente para todos os usuários conectados ou não;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- bb)** As barras de Menu devem permitir a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplicativos internos ou externos ao Web Server;
- cc)** Permitir a criação de perfis detalhados e diferentes para cada grupo de usuários com configurações sobre software, hardware e demais detalhes a serem determinados antes de cada nova instalação;
- dd)** Receber, analisar e tratar os alertas de sistemas de monitoramento do ambiente de TI.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Seção (A.2)

Especificações do Call Center

ÍNDICES E INDICADORES DE ATENDIMENTO

NÍVEIS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	META
IPT	Atendidas no Primeiro Toque	Mínimo %	70	90
ICQ	Atendidas até 15 Segundos de Espera	Mínimo %	85	95
ICT	Atendidas até 30 Segundos de Espera	Mínimo %	90	98
TME	Tempo Médio de Espera	Máximo/ Segundos	30	15
IAL	Abandono em Espera	Máximo %	10	3
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo %	100	100
Chamadas Efetivadas				
ILE	Ligações Efetivadas	Mínimo %	95	100
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo %	100	100



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Ativo:

a) IPT – Índice de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas sem transitarem em espera (“primeiro toque”), em relação ao total de chamadas recebidas.

b) ICQ – Índice de Chamadas Atendidas com até Quinze Segundos de Espera: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas até 15 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas em primeiro toque.

c) ICT – Índice de Chamadas Atendidas com até 30 segundos de Espera: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas com até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas com até 15 segundos de espera e aquelas em primeiro toque.

d) TME – Tempo Médio de Espera: Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

e) IAL – Índice de Abandono de Ligações: Coeficiente de chamadas abandonadas pelos interlocutores em espera, sem que tenham recebido atendimento pelo Agente de Atendimento, em relação ao total de chamadas recebidas.

f) IRU – Índice de Reincidência do Usuário: Coeficiente de chamadas recebidas de um usuário para solucionar uma mesma demanda, em relação ao total de chamadas recebidas.

g) ISPA – Índice de Solução no Primeiro Atendimento: Coeficiente de demandas solucionadas no atendimento do nível I, em relação ao total de demandas recebidas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

h) ISSA – Índice de Solução no Segundo Atendimento: Coeficiente de demandas solucionadas no atendimento do nível II, em relação ao total de demandas recebidas por este nível de atendimento.

i) ISTA – Índice de Solução no Terceiro Atendimento: Coeficiente de demandas solucionadas no atendimento do nível III, em relação ao total de demandas recebidas por este nível de atendimento.

j) ISD – Índice de Solução à Demanda: Coeficiente de demandas resolvidas, em relação ao total de demandas recebidas.

k) COA – Clareza e Objetividade do Atendente ao solucionar a demanda.

Receptivo:

a) ILE – Índice de Ligações Efetivadas: Coeficiente de chamadas efetivadas em relação ao total de números de interlocutores listados em relatórios, *softwares* e sistemas disponibilizados pelo **MEC**, ou ao total de chamadas iniciadas pelo equipamento de discagem automática.

b) IAR – Índice de Atendimentos Registrados: Coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimentos.

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	META
IRMU	Reincidência de Demanda pelo Usuário	Máximo %	70	100
ISPA	Demandas Solucionadas no Primeiro Atendimento (Nível I)	Mínimo %	60	100
ISSA	Demandas Solucionadas no Segundo	Mínimo %	75	100



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

	Atendimento (Nível II)			
ISTA	Demandas Solucionadas no Terceiro Atendimento (Nível III)	Mínimo %	90	100
IFQA	Avaliação de Qualidade de Atendimento (retorno atendimento ativo)	Mínimo %	90	100
ISD	Solução da Demanda	Mínimo %	90	100
COA	Clareza e Objetividade do Atendente	Mínimo %	90	100
TME	Tempo Médio de Espera (Solução da Demanda)	Máximo/Minutos	30	0



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Seção (B)

**Especificações técnicas do Agente Virtual de Atendimento e
URA**

1. As funções dos Agentes Virtuais de Atendimento (robotizado) deverão ser baseadas em reconhecimento avançado de linguagem natural (voz) e comunicar-se de forma integrável com qualquer usuário, ou seja, possuir interface com o usuário de forma humanizada e colaborar com os atendentes-humanos no roteamento das chamadas recebidas.

2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes tipos de atendimento com Agentes Virtuais :
 - 2.1. **Atendimento via Webchat:** À partir do catálogo do ENEM, PROUNI, SISU, FIES, Ciências, Inglês e Mestrado Sem Fronteiras e PRONATEC/SISUTEC a interface do Agente Virtual deve esclarecer, através de mensagens, as dúvidas frequentes dos cidadãos. A função webchat deverá disponibilizar respostas a problemas específicos dos programas do MEC. A comunicação será via chat em um link em espaço que deverá ser disponibilizado na página WEB do MEC. As respostas seguem a lista de FAQ's geradas especificamente para resposta dos Agentes Virtuais, podendo realizar perguntas ao tema abordado para melhor entendimento e devida resposta ao cidadão.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 2.2. **Atendimento Telefônico:** deve receber ligações, dialogar com os usuários, entender frases de linguagens complexas (gírias e sotaques de todas regiões brasileiras) e responder a informação desejada. Em certos casos o Agente Virtual poderá repassar o chamado para um atendimento humano especializado.
3. O agente virtual de atendimento Telefônico deverá possuir interação com a URA ativa e, eventualmente, podem ser aplicadas pesquisas de satisfação na automação do *contact center* ativo. A integração da URA a sistemas de envio de SMS¹ visam baratear os custos do Contact Center numa tendência de multicanais das soluções de automação do mercado.
- 3.1. **Automação de operações receptivas** – A URA receptiva deve trazer benefícios em sua utilização a saber : o cliente é atendido de forma mais rápida, sem a necessidade de esperar por um atendente humano na fila, e o operador, por sua vez, não é sobrecarregado e pode manter bons níveis de produtividade e taxas de serviço. O reconhecimento de voz é imprescindível e trata-se de funcionalidade que permite o atendimento virtual. Além disso, a utilização de robôs tem sido largamente utilizada quando parte dos serviços são realizados via *chat*.
-



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

4. São itens básicos para prestação completa dos serviços possuir solução de Unidade de Resposta Audível com interação a programa on-line, na forma de Agentes Virtuais, para atendimento a usuário que utiliza os serviços desta Administração;
5. O agente virtual de atendimento poderá, a critério da CONTRATANTE, fazer parte do sistema 0800 do MEC, podendo interagir com o Call Center.
6. O atendimento Eletrônico virtual (*atendimento virtualizado - robô*) deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.
7. A solução robotizada (Agente Virtual) deverá possuir o recurso de Reconhecimento de Voz com as seguintes características:
 - a. Voz natural;
 - b. Customização para reconhecimento (tratamento de dialeto, acuidade do som, etc.);
 - c. Suporte ao protocolo MRCP (Media Resource Control Protocol);
 - d. Utilização através da interface de desenvolvimento configurável por funcionalidades e parâmetros;
 - e. Reconhecimento de pelo menos 200 mil palavras no idioma português (Brasil), permitindo atualização e/ou customização;
 - f. Módulo de relatórios para acompanhamento de performance e utilização.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- g. A solução deverá prover ambiente amigável e com interface gráfica para a geração de relatórios.
- h. Possuir filtro de ruído para garantir desempenho mesmo que o ambiente do usuário possua ruído, que não deve ser confundido com a fala.
- i. Possuir filtro para eventos para linguísticos, interpretando corretamente, tosse, hesitação e repetições, formas gramaticais típicas da fala espontânea.
- j. Possuir gerenciamento de eventos assíncronos, eventos que podem mudar a qualquer momento o fluxo do diálogo.
- k. Possuir gerenciador de conceitos linguísticos, ou seja, o sistema deve ser capaz de interpretar formas linguísticas diferentes mais que expressam o mesmo conceito.
- l. Além de possuir funcionalidades para atendimento telefônico acima citado, possuir módulo para interface com os variados ambientes e ferramentas de internet, tais como: Redes sociais, e-mail, chats
- m. O agente virtual deverá ser capaz de efetuar perguntas aos usuários acerca do assunto, ora abordado;
- n. Deverá ajudar aos usuários a realizar tarefas, esclarecimentos, localizar informações, dentre outros nos limites dos serviços abordados;
- o. Possibilidade de atendente virtual (via chat), respondendo aos scripts customizáveis, sempre a vir de encontro com as necessidades do MEC;
- p. Ser capaz de acompanhar o fluxo da conversa de várias classes sociais;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- q. A solução deverá possuir tecnologia capaz de armazenar, através dos mecanismos de inteligência adotados, as chamadas com dados e eventos utilizados, classificar automaticamente as chamadas durante a chamada, melhorar pesquisas de chamadas e descoberta, e desencadear alertas automáticos quando é necessária a atenção da administração.
- r. A solução robotizada para Chat deve ter memória contextual, ou seja, guardar o contexto da primeira pergunta e entende a segunda pergunta como continuação da primeira sem necessidade de repetir a primeira pergunta.
- s. Deverá possuir o recurso de TTS (Text-To-Speech) com as seguintes características: Voz natural; Customização para fala; Suporte ao protocolo MRCP (Media Resource Control Protocol); Utilização através da interface de desenvolvimento configurável por funcionalidades e parâmetros;
- t. Deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo como um humano faria. Correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.
- u. Deverá permitir efetuar o mapeamento, fluxos e conteúdo necessários para interação com o usuário de forma humanizada, desenvolvendo assim novas linguagens de conhecimento para o Agente Virtual Automatizado.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- v. Deverá ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário.
- w. Deverá permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar com os usuários que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas concisas.
- x. Deverá permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo Agente Virtual Automatizado, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento caso necessário.
- y. Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Agente Virtual Automatizado para tomada de decisão.
- z. O tratamento e o refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica da CONTRATADA.
- aa. A solução deverá contemplar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

8. Da solução de Unidade de Resposta Audível – URA:

- 8.1. A solução deverá contemplar todos os equipamentos necessários para seu funcionamento, tais como: hardware e software (incluindo banco de dados e sistema operacional);
- 8.2. Para prover os serviços, de forma continuada a CONTRATADA deverá efetuar todos os serviços de implantação, suporte e manutenção;
- 8.3. O licitante deverá comprovar instalação de agente virtual de atendimento, por meio de atestados de capacidade técnica da prestação de serviços.
- 8.4. A solução deverá possibilitar administração e gerenciamento local, bem como a geração de relatórios personalizados.
- 8.5. A solução deverá integrar-se plenamente com os PABX e CTI (Computer Telephony Integration), utilizada nos sites da Central de Atendimento.
- 8.6. O hardware a ser fornecido para cada sistema deverá garantir performance e armazenamento de dados adequados ao pleno funcionamento da solução.
- 8.7. Todos os componentes da solução (hardware e software) deverão ser novos, sem utilização anterior, e em linha de fabricação. Não serão aceitos equipamentos usados, remanufaturados ou de demonstração.
- 8.8. O fornecedor deverá especificar, na proposta, as características principais da solução a ser utilizada, com desenhos e/ou folder e/ou



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

catálogo, com vista que a comissão possa avaliar a qualidade do produto, antes da contratação.

8.9. A solução de URA deverá ter as seguintes características :

- a. Possuir xxx portas de URA;
- b. Deverá estar dimensionada para suportar um volume médio de 1.200.000 (um milhão e duzentas mil) chamadas/mês, considerando a média de 7.000.000 (sete milhões) minutos/mês.
- c. Deverá suportar interface 44 feixes E1.
- d. Deverá ser conectada ao sistema de telefonia através de entroncamento E1 (os feixes E1's não utilizados não serão pagos pelo CONTRATANTE), permitindo o recebimento das chamadas transferidas pelo sistema de telefonia e, caso necessário, a transferência para o atendimento humano.
- e. Deverá permitir a comunicação com os demais sistemas do MEC através dos protocolos da arquitetura TCP/IP.
- f. Deverá possibilitar implementação de:
 1. Vocalização de arquivos de áudio
 2. Eco : vocalizar ou emitir som de "bip" após a digitação de cada algarismo;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

3. Vocalização de datas em vários formatos como dd/mm, dd/mm/aaaa, dd/mm/aa, mm/aa;
 4. Reconhecimento de voz (automatic speech recognition) através de Agente Virtual;
 5. Vocalização de texto (text to speech) através de Agente Virtual;
- g. Deverá permitir a transferência de chamadas entre aplicações na própria URA, da URA para o atendimento humano, do atendimento humano para a URA, da URA para os agentes virtuais e dos agentes virtuais para o atendimento humano, em pontos pré-determinados da aplicação.
- h. Deverá reconhecer os números dos telefones recebidos, podendo ser catalogados por região via relatório;
- i. Deverá possuir a facilidade conhecida por "cut-thru" em todas as portas, para que o usuário possa interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de apresentar as opções disponíveis.
- j. Deverá permitir a transferência das chamadas para o atendimento humano, conforme opção escolhida na árvore



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

de menu e fornecida pelo CTI, ou para ramal pré-determinado configurado na aplicação.

- k. Deverá ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário.
- l. Deverá permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar com os usuários que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas concisas.

- 8.10. A solução deverá permitir a modificação de relatórios (históricos e em tempo real), bem como a confecção de relatórios totalmente novos no prazo máximo de 72 horas.
- 8.11. A solução deverá permitir que o relatório seja apresentado em tela, impresso, guardado em arquivo e exportado, no mínimo, para os formatos html, CSV ou txt.
- 8.12. A solução deverá ter interface gráfica, apresentando gráficos coloridos (ex.: em pizza e em barras verticais, etc.) e de fácil customização.
- 8.13. A solução deverá permitir a emissão de relatórios consolidados, sob demanda, de intervalos customizáveis, permitindo o agendamento por frequência, data e hora.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 8.14. A solução deverá efetuar ou receber ligações (atendimento receptivo e ativo);
- 8.15. Deverá responder adequadamente às perguntas efetuadas pelos estudantes de forma inteligível;
- 8.16. A solução robotizada (Agente Virtual) deverá possuir o recurso de Reconhecimento de Voz com as seguintes características:
 - a. Voz natural;
 - b. Customização para reconhecimento (tratamento de dialeto, acuidade do som, etc.);
 - c. Suporte ao protocolo MRCP (Media Resource Control Protocol);
 - d. Utilização através da interface de desenvolvimento configurável por funcionalidades e parâmetros;
 - e. Reconhecimento de pelo menos 200 mil palavras no idioma português (Brasil), permitindo atualização e/ou customização;
 - f. Módulo de relatórios para acompanhamento de performance e utilização.
 - g. A solução deverá prover ambiente amigável e com interface gráfica para a geração de relatórios.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- h. Possuir filtro de ruído para garantir desempenho mesmo que o ambiente do usuário possua ruído, que não deve ser confundido com a fala.
- i. Possuir filtro para eventos para linguísticos, interpretando corretamente, tosse, hesitação e repetições, formas gramaticais típicas da fala espontânea.
- j. Possuir gerenciamento de eventos assíncronos, eventos que podem mudar a qualquer momento o fluxo do diálogo.
- k. Possuir gerenciador de conceitos linguísticos, ou seja, o sistema deve ser capaz de interpretar formas linguísticas diferentes mais que expressam o mesmo conceito.
- l. Além de possuir funcionalidades para atendimento telefônico acima citado, possuir módulo para interface com os variados ambientes e ferramentas de internet, tais como: Redes sociais, e-mail, chats
- m. O agente virtual deverá ser capaz de efetuar perguntas aos usuários acerca do assunto, ora abordado;
- n. Deverá ajudar aos usuários a realizar tarefas, esclarecimentos, localizar informações, dentre outros nos limites dos serviços abordados;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- o. Possibilidade de atendente virtual (via chat), respondendo aos scripts customizáveis, sempre a vir de encontro com as necessidades do MEC;
- p. Ser capaz de acompanhar o fluxo da conversa de várias classes sociais;
- q. A solução deverá possuir tecnologia capaz de armazenar, através dos mecanismos de inteligência adotados, as chamadas com dados e eventos utilizados, classificar automaticamente as chamadas durante a chamada, melhorar pesquisas de chamadas e descoberta, e desencadear alertas automáticos quando é necessária a atenção da administração.
- r. A solução robotizada para Chat deve ter memória contextual, ou seja, guarda o contexto da primeira pergunta e entende a segunda pergunta como continuação da primeira sem necessidade de repetir a primeira pergunta.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 9.** Serviços de implantação, customização, suporte, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização do atendente virtual e do webchat ficarão a cargo da CONTRATADA que deverá ser contabilizado nos preços ofertados pela licitante.

- 10.** Serviços de criação de um Atendente Virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações relacionadas aos programas ENEM, PROUNI, SISU, FIES, Ciências, Inglês e Mestrado Sem Fronteiras e PRONATEC/SISUTEC, sem a interferência humana, respondendo e auxiliando o usuário.

- 11.** A CONTRATADA deverá realizar a implementação de forma integral contemplando inclusive a criação de Avatar, disponibilização de voz do robô e todos itens necessários para o adequado funcionamento do Agente Virtual via Chat, sem cobrança adicional para a CONTRATANTE;

- 12.** Durante a vigência do contrato a CONTRATADA deverá efetuar reciclagem o banco de linguagens disponíveis, inserindo, corrigindo ou retirando novas formas de linguagem (dicionária ou coloquial), acompanhando assim o fluxo de linguagem para interação humana;

- 13.** A CONTRATADA deverá efetuar os acompanhamentos no decorrer do contrato, quanto à ferramenta de atendimento recursos analíticos, possibilitando:
 - a. Avaliar o desempenho dos agentes virtuais Inteligentes de atendimento, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Agente Virtual Automatizado;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- b. Emitir relatórios estatísticos de acesso;
- c. Permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Agente Virtual Automatizado e os usuários.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 14.** A opção webchat deverá conter o recurso de "autonavegação", possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.
- 15.** Deverá permitir a coleta de informações dos usuários sobre os serviços oferecidos através de pesquisas online em sua própria interface. Além disto, deverá permitir a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados.
- 16.** Deverá permitir a extração de relatórios de desempenho do Agente Virtual Automatizado, com informações sobre os atendimentos prestados por este canal aos usuários incluindo total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder, dentre outros.
- 17.** A função webchat deverá permitir a implantação de Agente Virtual Automatizado, padronizado no site do MEC em distintos formatos, com ou sem animação.
- 18.** A CONTRATADA deverá realizar a implementação de forma integral contemplando inclusive a criação de Avatar, disponibilização de voz do robô e todos itens necessários para o adequado funcionamento do Agente Virtual Automatizado via Chat, sem cobrança adicional para a CONTRATANTE;
- 19.** O WebChat deverá suportar a versão do navegador Internet Explorer 8 ou superior, Mozilla Firefox 20 ou superior, Google Chrome 25 ou superior.
- 20.** A função webchat deverá permitir :



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- a. Perguntar qual a dúvida do usuário;
- b. Quando não for possível identificar clareza do usuário, responder a mensagem do usuário, tal como "Por gentileza, pode reformular sua pergunta e/ou verificar erros de digitação";
- c. Perguntar e reconhecer a identificação do usuário como nome ou CPF;
- d. Auxiliar o usuário nas dúvidas respondendo ou encaminhado para links adequado (quando for o caso);
- e. Ao final do atendimento convidar para participar pesquisa de satisfação, ou;
- f. Quando não houver mensagens trocadas por um período (a ser determinado entre CONTRATANTE e CONTRATADA) enviar mensagem de alerta ao usuário informando que o atendimento será encerrado automaticamente quando não há troca de mensagens.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 21.** A CONTRATADA deverá implantar o sistema de voz ao agente virtual, tornando-as audíveis para os usuários que assim o desejarem e ainda, por opção do usuário ser desabilitada e ser direcionada ao atendimento humano.
- 22.** A CONTRATADA deverá implantar o agente virtual de forma entender a “intenção” dos usuários ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza através da aplicação de inteligência artificial. A base da tecnologia disponibilizada pela CONTRATADA não deverá ser através de uso de “palavras-chave”.
- 23.** A CONTRATANTE deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução, seguindo orientação da CONTRATADA quanto às especificidades para o funcionamento do Agente Virtual.

Para melhor esclarecer aos licitantes, informamos que as ligações recebidas serão chamadas locais e de longa distância no âmbito nacional, originadas de terminais telefônicos fixos e destinadas à central de tele atendimento do MEC, em Brasília.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Seção (C)

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

- 29.** Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
- 29.1. O material empregado pela empresa CONTRATADA deverá atender à melhor relação entre custos e benefícios, considerando-se os impactos ambientais, positivos e negativos, associados ao produto, cabendo, ainda, a adoção das seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber, nos termos do art. 6º Instrução Normativa SLTI/MP nº 1, de 19/01/2010:
- 29.2. Adoção de medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 08/10/2003;
- 29.3. Observância à Resolução CONAMA nº 20, de 07/12/1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;
- 29.4. A qualquer tempo, o CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA apresentação de relação com as marcas e fabricantes dos produtos e material utilizados, podendo vir a solicitar a substituição de quaisquer itens



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

por outros, com a mesma finalidade, considerados mais adequados do ponto de vista dos impactos ambientais.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Seção (C.1)

Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/20__

PROPONENTE: _____

ENDEREÇO: _____

CNPJ: _____ **FONE/FAX:** _____

Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº ____/20__, instaurado pelo Processo de nº _____, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e Decreto nº 7746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 31, de 03 de dezembro de 2009, do IBAMA.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

_____ de _____ de 20__.

Nome:

RG/CPF:

Cargo:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Seção (D)

Análise da Amostra

1. TESTE DE CONFORMIDADE

- 1.1. Declarado provisoriamente o vencedor do Certame, o Pregoeiro irá suspender a sessão pública para realização do teste de conformidade da amostra. O teste visa averiguar de forma prática em laboratório, que a SOLUÇÃO de Atendimento Virtual ofertada, webchat e telefônico, atende aos requisitos funcionais e técnicos especificados no Termo de Referência.
- 1.2. O teste ocorrerá exclusivamente para o sistema de atendimento do Call Center do MEC;
- 1.3. Os testes ocorrerão nas dependências da CONTRATANTE, em Brasília, em endereço a ser divulgado quando do ato de convocação dos testes.
 - 1.3.1. As datas e local de realização do teste de conformidade da amostra e da retomada da sessão serão informadas na própria sessão pública da licitação.
 - 1.3.2. A prova será convocada com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis da data agendada para a sua realização.
 - 1.3.3. O teste terá duração máxima de 3 dias úteis para a implementação de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

300 (trezentas) FAQ's sobre um assunto específico (Ex:ENEM) a serem definidas pelo MEC, para avaliar a precisão do robô a gestão de ambiguidade, e uma integração simples com BackOffice (ex:consulta nota do ENEM), para avaliar a experiência do usuário, os quais serão disponibilizados no ato da convocação. Assim que forem disponibilizadas as definições das entregas, a licitante terá 2 semanas para preparar e demonstrar o funcionamento do agente virtual de chat e até 3 semanas para preparar e demonstrar o funcionamento do agente virtual de telefone.

- 1.3.4. Os requisitos funcionais, tecnológicos e FAQ's passíveis de demonstração são aqueles classificados como "OBRIGATÓRIO", conforme demonstração do quadro deste anexo
- 1.4. Qualquer interessado poderá acompanhar a realização dos testes de conformidade, sendo que durante o teste da amostra só poderão se manifestar a equipe da CONTRATANTE e a licitante respondente do teste. Os demais licitantes interessados poderão se manifestar apenas por escrito durante a fase de recursos.
- 1.5. Os testes de conformidade serão julgados pelos membros da Equipe de Licitação, com base em scripts de teste desenvolvidos para conduzir e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

subsidiar as decisões acerca do assunto, e poderá contar com o apoio de até 4 (quatro) técnicos nomeados pelo Licitante.

- 1.6. A CONTRATANTE concederá uma única oportunidade de demonstração, pelo Licitante, do produto ou solução a ser implementada.
- 1.7. Durante os testes de conformidade da amostra, o licitante deverá atender a 98% (noventa e oito por cento) do total de requisitos selecionados. Caso a Equipe de Licitação julgar que a demonstração de atendimento de determinado requisito foi insatisfatória, poderá, caso manifeste interesse, o Licitante refazer a demonstração destes requisitos de forma a sanar as dúvidas apontadas pela Equipe de Apoio da Licitação.
- 1.8. Toda a infraestrutura de hardware e software necessária para demonstração do atendimento aos requisitos é de responsabilidade do Licitante, assim como as massas de dados necessárias para a demonstração.
- 1.9. Todos os componentes de hardware e software disponibilizados para a realização dos testes deverão ser disponibilizados exclusivamente no ambiente local, sendo vedados quaisquer tipos de conexão e/ou acesso remoto aos equipamentos dedicados à POC.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 1.10. Uma vez iniciado os testes é vedado ao Licitante a instalação ou atualização de qualquer componente de hardware e software dedicados aos testes da amostra.
- 1.11. Cabe à CONTRATANTE a disponibilização do local para realização dos testes.
- 1.12. O licitante será considerado reprovado nas seguintes condições:
 - i. Não comparecimento para execução da prova na data e hora marcada;
 - ii. Não atendimento (total ou parcial) de algum item constante dos requisitos funcionais e técnicos selecionados para avaliação ou considerados como imprescindíveis no ato da apresentação da prova;
 - iii. Será desclassificada a proposta do licitante que tiver amostra rejeitada ou não entregá-la no prazo estabelecido.
- 1.13. Caberá à CONTRATANTE pronunciar-se sobre a conformidade do sistema com os requisitos exigidos, do referido teste e será divulgado em ato público.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- 1.14. Em caso de desclassificação da proposta vencedora serão solicitadas as amostras do segundo colocado e assim sucessivamente obedecida à ordem de classificação das licitantes.

- 1.15. Durante a recepção técnica da solução de atendimento virtual será atestadas pela CONTRATANTE quanto à sua aderência aos requisitos listados no quadro abaixo:

INSERIR O QUADRO DE EXECUTÁVEIS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Seção (E)

Modelo de Proposta

Este Anexo estabelece o modelo sugerido de Proposta Comercial que poderá ser utilizado pelas empresas licitantes. Quaisquer informações adicionais necessárias à aferição do objeto desta licitação deverão ser consideradas e apresentadas pelas empresas participantes em suas propostas, mesmo que não previstas no presente Anexo.

PROPOSTA COMERCIAL

Proposta comercial que faz a empresa [RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE], com sede na [NNNNNNNNNN NNNNNNNNNNN], nº [NNN], bairro [NNNNNNNNNNNNNN], no município de [NNNNNNNNNNNNNN]/[UF], inscrita no CNPJ-MF sob nº [NN.NNN.NNN/NNNN-NN] e Inscrição Estadual nº [NNNNNNNNNNNN], neste ato representada pelo seu/sua representante legal, Sr(a). [NNNNNNNNNNNNNN], conforme abaixo:

Grupo	Item	Descrição	UNID	QDT. MÊS	Valor Unitário	Valor Mensal	VALOR TOTAL (R\$)
1	ATENDIMENTO AUTOMATIZADO – AGENTE VIRTUAL						
	1	Agente Virtual para Atendimento Telefônico	UND.	Qtd a ser estimada pelo Licitante de acordo com o volume de ligações			
		Agente virtual de atendimento Webchat	UND.				
ATENDIMENTO HUMANO							



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

	2	Atendimento de 1º Nível (TeleAtendente)	UND.	Qtd a ser estimada pelo Licitante, levando em consideração que um percentual de ligações será atendida pelo agente virtual			
		Atendimento de 2º Nível (Técnico)	UND.				
		Atendimento de 3º Nível (Especializado)	UND.				
Valor Total (R\$)							

VALIDADE DA PROPOSTA: (conforme do Edital)

DADOS BANCÁRIOS:

BANCO

AGÊNCIA

CONTA CORRENTE Nº

DADOS GERAIS:

RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

CARGO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

TELEFONE:

FAX:

E-MAIL:

[LOCAL E DATA]

[ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL]

[NOME DO REPRESENTANTE LEGAL]

[CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL]



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Seção (E.1)

Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços

	Nº Processo	
	Licitação Nº	

Dia __/__/__ às __:__ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

D	Nº de meses de execução contratual	12
---	------------------------------------	----

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

I - Mão de obra

Mão de obra vinculada à execução contratual



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

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

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de Hora Extra	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

G	Intervalo Intra jornada	
H	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte - (_dias x _ x R\$ __,__) - participação funcionário _%	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.) (R\$ __,__ x __ dias)	
C	Assistência médica e familiar (R\$ __ - Clausula _ ^a da CCT)	
D	Auxíliocreche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral (Clausula _ ^a da CCT) - Incidência de _%.	
F	Outros (especificar)Salário Família (Clausula __ ^a da Convenção)	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Total de Benefícios mensais e diários	
--	--

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

		Valor (R\$)
3	Insumos Diversos	
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total de Insumos diversos		

Nota: Valores mensais por empregado.

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	2.0	
B	SESI ou SESC	1.5	
C	SENAI ou SENAC	1.0	
D	INCRA	0.20	
E	Salário Educação	2.5	
F	FGTS	8.0	
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE	0.60	
TOTAL			

Nota (1) - Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota (2) - Percentuais incidentes sobre a remuneração.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13 º Salário (___%)	
B	Adicional de Férias (1/3)	
Subtotal		
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	
TOTAL		

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade (___%)	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

TOTAL	
-------	--

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado (___%)	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio indenizado	
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado (___%)	
D	Aviso prévio trabalhado (___%)	
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado (___%)	
	TOTAL	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
A	Férias (___%)	
B	Ausência por doença (___%)	
C	Licença paternidade (___%)	
D	Ausências legais (___%)	
E	Ausência por Acidente de trabalho (___%)	
F	Outros (especificar)	
Subtotal		
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	
TOTAL		

Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	13 ° salário + Adicional de férias	
4.2	Encargos previdenciários e FGTS	
4.3	Afastamento maternidade	
4.4	Custo de rescisão	
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	
4.6	Outros (especificar)	
TOTAL		

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Tributos		
	B1. Tributos Federais (especificar) PIS (_%) + COFINS (_) = _%		



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

	B.2 Tributos Estaduais (especificar) ISS (___%) (Distrito Federal)		
	B.3 Tributos Municipais (especificar)		
	B.4 Outros tributos (especificar)		
C	Lucro (___%)		
TOTAL			

Nota (1): Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota (2): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

II - Quadro-resumo do Custo por Empregado

Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B +C+ D)		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
Valor total por empregado		

III - Quadro-resumo – VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Tipo de serviço		Valor proposto por empregado	Qtde de empregados por posto	Valor proposto por posto	Qtde de postos	Valor total do serviço
(A)		(B)	(C)	(D) = (B x C)	(E)	(F) = (D x E)
I	Serviço 1 (indicar)	R\$		R\$		R\$
II	Serviço 2 (indicar)	R\$		R\$		R\$
III	Serviço 3 (indicar)	R\$		R\$		R\$
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS (I + II + III + ...)						



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

IV - Quadro - demonstrativo - VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

Valor Global da Proposta (Mão de Obra)		
	Descrição	Valor (R\$)
A	Valor proposto por unidade de medida *	
B	Valor mensal do serviço	
C	Valor global da proposta (valor mensal do serviço x nº meses do CONTRATO).	
TOTAL		

Nota (1): Informar o valor da unidade de medida por tipo de serviço (quando for o caso).

Observações Gerais:

1. O critério de julgamento das propostas é o de MENOR PREÇO GLOBAL.
2. Deverá ser apresentada uma PLANILHA DE CUSTOS da consolidação de todas as planilhas individuais, conforme modelo Planilha de Custo.
3. Deverá ser preenchida e apresentada 01 (uma) PLANILHA DE CUSTOS para cada um dos perfis profissionais previstos na presente licitação, de forma que



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

os perfis sejam identificados de forma clara, caso a licitante dificulte a compreensão desta comissão, poderá ser solicitados esclarecimentos a fim de tornar transparente a todos.

4. A proponente deverá declarar expressamente seu Regime de Tributação, composto dos respectivos tributos aplicados e alíquotas aplicadas;
5. Na formulação de sua proposta, a empresa deverá observar ainda o regime de tributação ao qual está submetida, inclusive no tocante à incidência das alíquotas de ISS, PIS e COFINS sobre seu faturamento, conforme as Leis n.º 10.637/2002 e 10.833/2003 (Acórdão TCU- Plenário n.º 2.647/2009);
6. As propostas deverão conter indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas que regem cada categoria profissional que executará os serviços e a respectiva data base e vigência, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO, segundo disposto no inc. III do art. 21 da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 02, de 30/04/2008;
 - a) A ausência da indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas, exigida no item anterior, a qual inviabilize ou dificulte a análise das planilhas por parte da área técnica, poderá acarretar a desclassificação da proposta da LICITANTE;
 - b) Não será aceito valores de refeição e/ou alimentação, abaixo do estabelecido em Convenção Coletiva de Trabalho, assim como todos os itens componentes do acordo;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- c) Os licitantes não poderão apresentar em suas propostas salários inferiores ao piso das respectivas categorias;
- d) O vale-transporte deverá ser concedido pelo licitante aos empregados de acordo com o Decreto nº 95.247, de 17/11/1987, no valor referente ao itinerário de cada funcionário, observadas as demais disposições insertas nas Convenções Coletivas de Trabalho celebradas pelo Sindicato da respectiva categoria;
- e) O tipo de assistência médica e odontológica ofertado aos profissionais será aquele previsto em leis, normativos ou nas Convenções Coletivas de Trabalho celebradas pelo Sindicato da respectiva categoria, devendo tais gastos serem inseridos como parte dos custos da prestação dos serviços (Insumos da Mão-de-Obra);
- f) Na hipótese em que a lei, o normativo ou as Convenções Coletivas de Trabalho celebradas pelo Sindicato da respectiva categoria forem silentes a respeito dos benefícios aqui tratados, ou mesmo nos casos em que inexistir lei ou norma específica, e havendo inserção na proposta de valor referente ao vale-refeição, assistência médica e odontológica e outros, o licitante deverá apresentar os documentos comprobatórios/memórias de cálculo que serviram de base para a definição desses valores em sua planilha.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

7. Deverão ser observados, quando do preenchimento das planilhas de custos e formação de preços, os valores, percentuais e benefícios exigidos em normas gerais e específicas aplicáveis, em especial aqueles estabelecidos na legislação vigente relativos ao recolhimento dos encargos sociais (tais como INSS, SESI ou SESC, SENAI ou SENAC, INCRA, Salário Educação, FGTS, Seguro Acidente de Trabalho/SAT/INSS, SEBRAE, Férias, 13º Salário e outros);
8. As empresas deverão observar as disposições do Decreto nº 6.957/2009 e outras que porventura tenham sido editadas até o momento da formulação de sua proposta, devendo aplicar o Fator Acidentário de Prevenção - FAP para o seu CNPJ, definido pelo Ministério da Previdência Social;
9. A licitante deve preencher o item "Riscos Ambientais do Trabalho - RAT" da planilha de custos e formação de preços considerando o valor de seu FAP, a ser comprovado no envio de sua proposta adequada ao lance vencedor, mediante apresentação da GFIP ou outro documento apto a fazê-lo;
10. Apenas quando julgar necessário a área técnica poderá solicitar planilha aberta nos moldes da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 02 e suas alterações, mediante diligência, a fins de comprovação dos percentuais apresentados e detalhamento de todos os elementos que influenciam no custo operacional;
11. Considerando-se as determinações do TCU, a eventual inclusão do item "Reserva Técnica" na planilha de custos e de formação de preços deverá estar acompanhada da indicação expressa dos custos que serão cobertos por tal



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

item. A não disponibilização de tal informação, juntamente com a proposta e planilhas apresentadas, acarretará a necessidade de realização de diligência, sendo que o não atendimento da mesma ou o atendimento não satisfatório acarretará a desclassificação da proposta;

12. As ME/EPP optantes pelo SIMPLES estarão IMPEDIDAS de apresentar planilhas de custos e formação de preços com base no regime de tributação do SIMPLES NACIONAL, já que tal prática implicaria ofensa às disposições da LC 123/2006, conforme posicionamento externado pelo TCU no Acórdão TCU 797/2011 - Plenário.
13. A Proposta Comercial será preenchida em conformidade com o Modelo de Proposta de Preço – Valor unitário e valor global, e deverá, ainda, conter:
 - a) Preços em algarismos e por extenso (havendo discordância entre os preços unitário e anual, prevalecerá o primeiro, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos, devendo o Pregoeiro proceder às correções necessárias). Entretanto, para fins de apresentação das propostas e lances no Sistema Eletrônico, será considerado o Valor Global;
 - b) Prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

- c) Declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;
 - d) Declaração de total conhecimento e concordância com os termos do Edital do Pregão;
 - e) As propostas deverão apresentar preços compatíveis com os preços correntes de mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV da Lei 8.666/93 e alterações posteriores;
14. Encerrada a etapa de lances e concluída a negociação, o pregoeiro examinará a proposta da licitante classificada em primeiro lugar ou convocada, onde procederá conforme previsto na legislação;
15. A planilha de custos será analisada no momento da aceitação do lance vencedor, e caso a área técnica detecte erro ou inconsistência nas planilhas apresentadas, a licitante terá a promoção única de ajustes nessas planilhas, se possível, para refletir corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Seção (F)

ANEXO I

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA
(Identificação da Licitação)

(Identificação completa do representante da licitante), como representante devidamente constituído de (Identificação completa da licitante ou do Consórcio) doravante denominado (Licitante/Consórcio), para fins do disposto no item (completar) do Edital (completar com identificação do edital), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar da (identificação da licitação) foi elaborada de maneira independente (pelo Licitante/ Consórcio), e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da (identificação da licitação), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da (identificação da licitação) não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da (identificação da licitação), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

(c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da (identificação da licitação) quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da (identificação da licitação) não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da (identificação da licitação) antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da (identificação da licitação) não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante de (órgão licitante) antes da abertura oficial das propostas; e

(f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em ___ de _____ de _____

(representante legal do licitante/consórcio, no âmbito da licitação, com identificação completa)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

DECLARO para fins do prescrito no inciso VII do art 4º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, sediada no(a) _____, cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos pelo Edital de Pregão nº XXX/2014.

_____, ____ de _____ de 20__.

(Nome do Diretor ou representante legal – Idt nº)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO DE HABILITAÇÃO

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, sediada no(a) _____, DECLARA, para os devidos fins do Pregão nº XXX/2014, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

_____, ____ de _____ de 20__.

(Nome do Diretor ou representante legal – Idt nº)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADOS EM CONDIÇÕES EXCEPCIONAIS

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, sediada no(a) _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____ DECLARA, para fins do disposto no inciso "V", do art. 27, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menores de dezesseis anos.

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

_____, ____ de _____ de 20xx.

(Nome do Diretor ou representante legal – Idt nº)

Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

ANEXO V

DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE
PEQUENO PORTE

_____ (Nome da Empresa) _____ CNPJ nº _____ sediada
_____ (Endereço Completo) _____ DECLARA,
sob as penas da lei, para fins do disposto no art. 11 do Decreto nº 6.204/2007, que
cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de
pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos
arts. 42 a 49 da lei complementar nº 123/06.

_____, ____ de _____ de 20__.

(Nome completo do declarante)

(Nº da CI do declarante)

(Assinatura do declarante)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

ANEXO VI

AUTORIZAÇÃO PARA A CRIAÇÃO DE CONTA VINCULADA

(Nome da empresa) _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____ portador da carteira de identidade nº _____ e do CPF nº _____ sediada (endereço completo) _____, em cumprimento ao disposto no art. 19-A da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008, com as alterações introduzidas pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 03, de 15 de outubro de 2009, AUTORIZA o MEC, representado pela _____, CNPJ nº _____, localizado à _____, a solicitar junto a Instituição Bancária Oficial (Banco -----, agência -----), a abertura de conta corrente vinculada, bloqueada para movimentação, exceto quando autorizada pelo referido Instituto, em nome desta empresa, com a finalidade de depositar mensalmente os valores correspondentes as provisões previstas no anexo ... das mencionadas Instruções Normativas e no Edital do Pregão Eletrônico nº XX/20__.

_____, ____ de _____ de 20____.

(Nome e assinatura do representante legal)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

ANEXO VII

Estudo de atendimento aos usuários 2009-2014

Mês	2009		2010		2011		2012		2013		2014	TOTAL (55 meses)	
	Nº de ligações	Nº Total de Atendimentos	Nº de ligações	Nº Total de Atendimentos	Nº de ligações	Nº Total de Atendimentos	Nº de ligações	Nº Total de Atendimentos	Nº de ligações	Nº Total de Atendimentos		Nº de ligações	Nº Total de Atendimentos
Janeiro			173.614	205.622	282.760	537.062	399.747	502.180	473.826	617.154		1.448.533	1.951.217
Fevereiro			310.048	385.965	251.825	343.517	240.279	311.518	247.331	331.881		1.243.661	1.530.904
Março			208.792	270.296	179.973	230.298	254.649	336.421	229.389	318.861		1.037.054	1.264.106
Abril			94.319	131.570	121.023	164.621	157.781	209.954	192.178	271.228		745.560	913.407
Mai			152.095	192.808	214.272	292.901	177.184	238.156	264.527	345.218		965.497	1.226.813
Junho	118.586	89.199	216.739	251.268	345.751	445.829	269.891	336.810	240.277	323.461		1.235.520	1.521.699



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

Julho	194.178	158.023	241.406	306.058	199.817	257.164	254.205	321.513	288.109	368.206	1.117.584	1.392.350
Agosto	164.251	108.230	171.401	210.658	207.358	268.166	229.279	300.424	297.571	372.850	2.017.211	2.105.054
Setembro	180.259	136.034	137.566	168.657	171.507	223.505	144.850	191.375	251.577	315.406	705.500	898.943
Outubro	157.419	157.730	171.673	210.454	285.546	360.428	216.359	272.169	313.063	404.076	986.641	1.247.127
Novembro	162.862	164.331	256.148	325.259	160.584	215.689	207.287	272.549	196.369	269.773	820.388	1.083.270
Dezembro	134.047	139.409	138.696	175.526	223.564	290.943	188.406	244.547	178.837	246.398	729.503	957.414
TOTAL	1.111.602	952.956	2.272.497	2.834.141	2.643.980	3.630.123	2.739.917	3.537.616	3.173.054	4.184.512	13.052.652	16.092.304
											Média mensal de atendimento	292.587



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE ASSUNTO ADMINISTRATIVOS

*Nos sete primeiros meses de funcionamento do serviço de atendimento, no ano de 2009, o **MEC** possuía a seguinte estrutura administrativa: SAA, ACS, SEESP, SESU, SECAD, SEED, INEP, FNDE e CAPES. No período de 2010 até dezembro de 2013 a nova estrutura do **MEC** passou a ser da seguinte forma: SEB, SERES, SESU, SETEC, SECADI, SAA, SASE, INEP, FNDE e CAPES.*