



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**  
**TERMO DE RETIRADA DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**

PESSOA JURÍDICA:	
ENDEREÇO:	
CNPJ DA PESSOA JURÍDICA:	
TELEFONE(S):	
FAX:	E-MAIL:
PESSOA DE CONTATO:	
CELULAR DA PESSOA DE CONTATO:	
CONTATO EM BRASÍLIA (caso haja) NOME:	
TELEFONE/FAX:	

Obs.: Preenchimento com "letra de forma".

Retirei do Ministério da Educação - MEC, cópia do Edital do Pregão Eletrônico nº. 20/2009, que será realizado através do portal COMPRASNET, e terá início no dia 28/05/2009, com a divulgação das propostas de preços dos interessados.

Valor do Edital xerografado: R\$ 19,35 – Caso retirado no balcão da CPL/SAA/MEC.

Apresentar a Guia de Recolhimento da União – GRU, devidamente autenticada pela instituição financeira, onde comprove o pagamento do valor acima estipulado.

A retirada da GRU se dará através do site [www.stn.fazenda.gov.br](http://www.stn.fazenda.gov.br), clicando no link SIAFI – Sistema de Administração Financeira  Guia de Recolhimento da União  Impressão – GRU Simples. É necessário o preenchimento dos dados obrigatórios solicitados no formulário.

Unidade Favorecida: Código 150002 – Gestão 00001

Recolhimento: Código 68888-6 – Referência 83

---

Assinatura e carimbo da pessoa jurídica

**ATENÇÃO:** Os interessados que retirarem o edital pela internet, DEVERÃO ENCAMINHAR ESTE TERMO DE RETIRADA, devidamente preenchido, ao Pregoeiro, através do fax nº (061) 2104 9213. As respostas aos pedidos de esclarecimentos, impugnações, recursos administrativos e demais avisos serão divulgadas mediante publicação de nota na página web do MEC, no endereço ([www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br)), opção FORNECEDORES "Licitações", bem como no portal COMPRASNET ([www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)), ficando as licitantes obrigadas a acessá-las para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

EDITAL DE LICITAÇÃO

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N.º 20/2009.

**PROCESSO Nº 23000.001686/2009-06**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center com funções de Ativo e Receptivo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento multimeios, os recursos humanos para atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, em apoio ao Atendimento Institucional do MEC, FNDE, INEP e Capes, de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência e seus encartes.

**ANEXOS: I - Termo de Referência (ENCARTES A, B, C, D)**

**II - Planilha de Custos e Formação de Preços**

**III - Minuta de Contrato**

**IV - Declaração de Fato Impeditivo**

**V - Declaração do Menor**

**VI - Termo de Conciliação Judicial**

**VII - Modelo de Ordem de Serviço**

**VIII - Declaração de Vistoria**

ÍNDICE

ITEM	ASSUNTO
1	DO OBJETO
2	DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
3	DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO
4	DO ENVIO E DA DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS
5	DA FORMULAÇÃO DOS LANCES
6	DA DESCONEXÃO
7	DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS
8	DA HABILITAÇÃO
9	DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
10	DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS
11	DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS
12	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
13	DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
14	DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS / QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS / DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS / CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES / ADERÊNCIA ÀS NORMAS CERTIFICADORAS E MELHORES PRÁTICAS / CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOM (DADOS E VOZ / INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO CONTÍNUA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO / PLATAFORMA DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA / FASES DE IMPLEMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS / NÍVEIS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS / EXECUÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA DO CONTRATO / RELATÓRIOS DE CONTROLE OPERACIONAL / VISTORIA TÉCNICA / MENSURAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO / ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.
15	DO CONTRATO
16	DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
17	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
18	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS
19	DO FORO



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**

**PROCESSO Nº 23000.001686/2009-06**

O Ministério da Educação, por meio de seu Pregoeiro, designado pela Portaria nº 69, de 05.05.2009, do seu Subsecretário de Assuntos Administrativos, da Secretaria Executiva, publicada no Diário Oficial da União, de 06 de maio de 2009, torna público para conhecimento dos interessados que fará realizar licitação, na modalidade **PREGÃO, na forma ELETRÔNICA sob a forma de execução indireta, do tipo menor preço, no regime de empreitada por preço global**, conforme descrito neste Edital e Anexos, que será regido pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decretos nº 5.450, de 31 de maio de 2005 e legislação correlata, Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber, as disposições contidas no Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, alterado pelos Decretos nºs 3.693, de 20 de dezembro de 2000 e 3.784, de 06 de abril de 2001, Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações posteriores.

**DATA: 28/05/2009**

**HORÁRIO: 09h**

**ENDEREÇO ELETRÔNICO: [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)**

## **1.DO OBJETO**

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center com funções de Ativo e Receptivo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento multimeios, os recursos humanos para atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, em apoio ao Atendimento Institucional do MEC, FNDE, INEP e CAPES, de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência e seus encartes.

1.2 Constituem anexos a este edital, dele fazendo parte integrante como se transcritos estivessem:

a)	<b>Termo de Referência – Anexo I</b>
b)	<b>Planilha de Custos e Formação de Preços – Anexo II</b>
c)	<b>Minuta de Contrato – Anexo III</b>
d)	<b>Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos – Anexo IV</b>
e)	<b>Declaração de Inexistência de Não Empregar Menor – Anexo V</b>
f)	<b>Termo de Conciliação Judicial – Anexo VI</b>
g)	<b>Modelo de Ordem de Serviço – Anexo VII</b>
h)	<b>Declaração de Vistoria – Anexo VIII</b>

## **2.DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

2.1 Poderão participar deste Pregão as empresas que:

2.1.1 Atendam às condições deste Edital e seus Anexos e apresentem os documentos nele exigidos, em original ou por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório de Notas e Ofício competente, ou por servidor da Administração ou da Equipe de Apoio do Pregão, devidamente qualificado, ou publicação em órgão da imprensa oficial;

2.1.2 Estejam cadastradas e parcialmente habilitadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º, Art. 1º, do Decreto 3.722/01;

2.1.2.1 **Não estejam cadastradas no SICAF**, e que tiverem interesse em participar do presente pregão, deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação junto a qualquer Unidade Cadastradora dos órgãos da Administração Pública, até o terceiro dia útil anterior a data do recebimento das propostas (Parágrafo único do Art. 3º, do Decreto nº 3.722/01).

**2.2 Não poderão concorrer, direta ou indiretamente, nesta licitação:**

2.2.1 Empresas em estado de falência, recuperação judicial ou extrajudicial de concurso de credores, de dissolução ou liquidação;

2.2.2 Empresas que tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da Administração Pública, direta ou indireta, federal, estadual ou municipal, bem como as que estejam punidas com suspensão do direito de contratar ou licitar com a Administração Pública Federal;

2.2.3 Empresas que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.2.4 Servidor de qualquer órgão ou entidade vinculada ao órgão promotor da licitação, bem assim a empresa da qual tal servidor seja sócio, dirigente ou responsável técnico;

2.2.5 Empresas estrangeiras que não funcionem no país.

2.2.6 sociedades cooperativas, em conformidade com o Termo de Conciliação Judicial, datado de 05/06/2003, Anexo VI, celebrado entre o

Ministério Público do Trabalho e a União, homologado pelo Tribunal Regional do Trabalho – 10ª Região, em 05/06/2003

2.2.7 Empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão.

### **3.DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO**

3.1O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico (Art. 3º, § 1º, do Decreto nº 5.450/05), no site <http://www.comprasnet.gov.br>.

3.2As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor, no prazo mínimo de 3 (três) dias úteis antes da data de realização do Pregão.

3.3O credenciamento da licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação (Art. 3º, § 2º, do Decreto nº 5.450/05).

3.4O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão na forma eletrônica (Art. 3º, § 6º, do Decreto nº 5.450/05).

3.5O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Ministério da Educação, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros (Art. 3º, § 5º, do Decreto nº 5.450/05).

3.6Os licitantes interessados em participar deste Pregão Eletrônico deverão observar o cumprimento dos requisitos de participação estabelecidos no Art. 13, do Decreto nº 5.450/05.

### **4.DO ENVIO E DA DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

4.1A partir das **09h** do dia **28/05/2009**, data e horário previstos no preâmbulo deste Edital, e em conformidade com o subitem 4.3 deste Edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico nº **20/2009**, com a divulgação das Propostas de Preços recebidas e início da etapa de lances, conforme Edital e de acordo com o Art. 22, do Decreto nº 5.450/05.

4.2A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances (Art. 13, inciso III, do Decreto nº 5.450/05).

4.3Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão (Art. 13, inciso IV, do Decreto nº 5.450/05).

4.4A participação no Pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da Proposta de Preços **com valor unitário e total, a partir da data da liberação do edital no COMPRASNET, até às 09h do dia 28/05/2009, horário de Brasília**, exclusivamente por meio do sistema eletrônico (Art. 21, § 1º, Art. 13, inciso II e Art. 17, § 5º, ambos do Decreto nº 5.450/05).

4.4.1 Durante esse período, o fornecedor poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada (Art. 21, § 4º, do Decreto nº 5.450/05).

4.5 Como requisito para a participação no Pregão a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório (Art. 21, § 2º, do Decreto nº 5.450/05).

4.6A Proposta de Preços, bem como planilha de custos e formação de preços, Anexo II, contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado deverá ser formulada e apresentada **no mesmo dia** pela empresa detentora do menor lance, com posterior envio do original ou cópia autenticada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contadas a partir do encerramento da etapa de lances, **com o preço unitário e total**, atualizados em conformidade com os lances eventualmente ofertados, a fim de que seja realizada a análise sobre a aceitação do lance vencedor. **A comprovação dar-se-á mediante envio da documentação no mesmo dia, para o Fax n.º (0xx61) 2104-9213** (Art. 25, § 6º, do Decreto nº 5.450/05) contendo:

a) prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;

b) preços unitário, mensal e total, atualizados em conformidade com o último lance ofertado, de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o Art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso (total), prevalecendo este último em caso de divergência, expresso em moeda corrente nacional (R\$), considerando as quantidades constantes do Anexo I do presente Edital.

b.1) nos preços cotados, deverão estar incluídos todos os insumos que o compõem, bem como todos os elementos que influenciam no valor final da contratação, tais como as despesas com impostos, taxas, fretes, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

c) A indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO;

d) A relação dos materiais e equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação;

e) nome do banco, o código da agência e o número da conta-corrente da empresa, para efeito de pagamento.

f) nome ou razão social do proponente, CNPJ, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último, se houver, para contato, bem como: estado civil, profissão, CPF, Carteira de Identidade, domicílio e cargo na empresa.

**4.7 As propostas deverão ser apresentadas de forma clara e objetiva. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e nos Anexos I ao VII, bem como na obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.**

4.8 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que não atendam as exigências e especificações constantes dos Anexos I ao VII ou que contenham vícios e irregularidades, não contenham as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência (anexo I do Edital), apresentem preços finais superiores ao máximo mensal estabelecido, manifestamente inexequíveis ou que não comprovem sua exequibilidade, em especial em relação ao preço e produtividade apresentada, observada as disposições do art. 29 da IN nº 02/08.

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

## **5. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES**

5.1 Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e do valor consignado no registro (Art. 24, § 1º, do Decreto 5.450/05).

5.2 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado, para abertura da sessão pública, e as regras de sua aceitação.

5.3 Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema (Art. 24, § 3º, do Decreto nº 5.450/05).

5.4 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar (Art. 24, § 4º, do Decreto nº 5.450/05).

5.5 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance (Art. 24, § 5º, do Decreto nº 5.450/05).

5.6 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico às licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances (Art. 24, § 7º, do Decreto nº 5.450/05).

5.7 Alternativamente ao disposto no subitem 5.6, o encerramento da sessão pública dar-se-á por decisão do Pregoeiro mediante encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subsequente transcurso do prazo de até 30 (trinta) minutos, findo o qual será encerrada a recepção de lances (Art. 24, § 6º, do Decreto nº 5.450/05).

5.8 Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá encaminhar pelo sistema eletrônico contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, bem assim decidir sobre sua aceitação (Art. 24, § 8º, do Decreto nº 5.450/05).

5.9 O Pregoeiro anunciará a licitante vencedora imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

5.10 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, a licitante detentora da melhor oferta **deverá comprovar a situação de regularidade (habilitação), enviando a documentação no mesmo dia, para o Fax (0XX61) 2104 - 9213**, com posterior envio do original ou cópia autenticada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, no seguinte endereço: **Ministério da Educação, Esplanada dos Ministérios, Bloco "L", Anexo I, 3º Andar, Sala nº 313, CEP: 70.047-900**, com os seguintes dizeres em sua parte externa frontal:

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**  
**RAZÃO SOCIAL E CNPJ**  
**PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

5.11 No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia e validade para fins de habilitação e classificação (§ 3º, do Art. 26, do Decreto nº 5.450/05).

5.12 Os documentos a serem apresentados para cumprimento desta exigência são os relacionados no item 8 deste Edital.

5.13 As propostas apresentadas serão analisadas e julgadas de acordo com o disposto nas normas legais vigentes, e ainda em consonância com o estabelecido



neste edital, conforme previsto nos artigos 43, 44, 45, 46 e 48 da Lei nº 8.666, de 1993, e na Lei nº 10.520, de 2002.

## **6.DA DESCONEXÃO**

6.1 No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados. (§ 10 do art. 24 do Decreto nº 5.450/2005).

6.2 O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados (§ 10 do art. 24 do Decreto nº 5.450/2005).

6.3 Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes. (§ 11 do art. 24 do Decreto nº 5.450/2005).

## **7.DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

7.1 O Pregoeiro efetuará o julgamento das Propostas, decidindo sobre aceitação dos preços obtidos.

7.2 Na análise da proposta será verificado o atendimento a todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e nos demais Anexos que o integram.

7.3 O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da área técnica ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

7.4 Analisada a aceitabilidade dos preços obtidos o Pregoeiro divulgará o resultado de julgamento das Propostas.

**7.5O critério de julgamento adotado será o de menor preço global, com observação das condições estabelecidas no item XVI do Termo de Referência, Anexo I.**

7.6 Os lances e aceitação da proposta, deverão ser ofertados com no máximo duas casas decimais.

7.7 Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexecutáveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações ou diligências que se fizerem necessárias nos termos do Art. 29 da INSTRUÇÃO NORMATIVA No 02, de 30 de abril de 2008, objetivando atestar a comprovação da regularidade da cotação ofertada.

7.8 Se a proposta ou o lance, de menor valor não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital (Art. 25, § 5º, do Decreto nº 5.450/05). 2008

7.8.1 Ocorrendo a situação referida no subitem anterior, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

7.9 Em caso de ocorrência de participação de licitante que detenha a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte, nos termos da Lei nº 9.317/96 e a sua sucessora Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, serão adotados os seguintes procedimentos:

7.9.1 Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

7.9.2 Para efeito do disposto no subitem acima, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

7.9.2.1 A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;

7.9.2.2 Não ocorrendo à contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 7.6, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

7.9.2.3 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no subitem 7.6, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

a) Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no subitem 7.6, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;

b) O disposto neste subitem somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;

c) A microempresa e a empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

## **8.DA HABILITAÇÃO**

8.1 O licitante vencedor deverá apresentar os documentos que demonstrem atendimento às exigências de habilitação, que são os indicados a seguir:

### **8.1.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA**

8.1.1.1 Registro comercial, no caso de empresa individual;

8.1.1.2 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhados de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;

8.1.1.3 Comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da composição da diretoria em exercício;

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

#### 8.1.2 REGULARIDADE FISCAL

8.1.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;

8.1.2.2 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;

8.1.2.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, mediante apresentação de **Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidões Negativas de Débito** junto ao Estado e Município;

8.1.2.4 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social-INSS (Certidão Negativa de Débito-CND) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço-FGTS (Certificado de Regularidade de Situação), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

#### 8.1.3 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

8.1.3.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

8.1.3.2 Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

a) A boa situação financeira a que se refere o subitem 8.1.3.1, estará comprovada na hipótese de o licitante dispor de Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um inteiro), calculado de acordo com a fórmula seguinte:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

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

b)As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que um 01(um) em qualquer dos índices referidos acima, deverão comprovar que possuem capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo igual ou superior a 10 % (dez por cento) do valor estimado para a contratação, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, de acordo com o disposto no Art. 31, § 3º da Lei nº 8.666/93.

c)As empresas que estiverem regularmente cadastradas e parcialmente habilitadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF estarão dispensadas de apresentarem os documentos acima, **COM EXCEÇÃO DO SUBITEM 8.1.3.2, DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO – FINANCEIRA (CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA OU CONCORDATA EXPEDIDA PELO DISTRIBUIDOR DA SEDE DA PESSOA JURÍDICA)**, com validade de até 90 (noventa) dias, contados da data de sua expedição, somente para aquelas que não constar no corpo da certidão o período de validade.

#### 8.1.4QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

a)**Apresentar os atestados** constantes no item XVIII do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

b)Relação explícita e declaração formal de poder disponibilizar instalações, máquinas e pessoal técnico qualificado, considerados essenciais para o cumprimento do objeto de que trata este Pregão Eletrônico, sob penas cabíveis, nos termos do § 6º do art. 30 da Lei nº 8.666/93.

#### 8.2Os licitantes deverão apresentar ainda:

a.declaração nos moldes do Anexo IV da IN do extinto MARE nº 5/95, republicada com alterações no Diário Oficial da União de 19/04/96, de que não há fato impeditivo de sua habilitação, obrigando-se a informar a superveniência de ocorrências posteriores, consoante

modelo [Anexo IV](#) deste Edital, assinada por sócio, dirigente, proprietário ou procurador legal da licitante, contendo número da identidade do declarante.

b.declaração de que a empresa não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores, conforme disposições contidas na Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002, de acordo com o [Anexo V](#) deste Edital;

8.3Os documentos necessários à habilitação que não estejam contemplados no SICAF, inclusive quando houver necessidade de envio de anexos, deverão ser apresentados via fax, no prazo definido no edital, após solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico. Os documentos e anexos exigidos, quando remetidos via fax, deverão ser apresentados em original ou por cópia autenticada, nos prazos estabelecidos no Edital.

8.4Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

8.5Serão inabilitadas as empresas que não atenderem às exigências deste item.

## **9.DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO**

9.1Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão (Art. 18, do Decreto nº 5.450/05).

9.2Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas (Art. 18, §1º, do Decreto nº 5.450/05).

9.3Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame (Art. 18, § 2º, do Decreto nº 5.450/05).

9.4As impugnações deverão ser apresentadas no protocolo central do MEC, situado na EMI, Bloco “L”, Térreo do Edifício Sede, até às 18h do dia em que se encerra o prazo e encaminhadas pela forma eletrônica através do e-mail ([cpl@mec.gov.br](mailto:cpl@mec.gov.br)), a fim de agilizar as respostas.

## **10.DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS**

10.1Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço [cpl@mec.gov.br](mailto:cpl@mec.gov.br) (Art. 19 do Decreto nº 5.450/05).

## **11.DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

11.1Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contra-razões em igual prazo, que

começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses (Art. 26, do Decreto nº 5.450/05).

11.2A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do caput, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor (Art. 26, § 1º, do Decreto nº 5.450/05).

11.3O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento (Art. 26, § 2º, do Decreto nº 5.450/05).

11.4Os procedimentos para interposição de recurso, compreendida a manifestação prévia do licitante, durante a sessão pública, o encaminhamento de memorial e de eventuais contra-razões pelos demais licitantes, serão realizados exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico em formulários próprios, salvo quando não for possível por motivo devidamente comprovado, devendo ser escritos e entregues na em duas vias, originais, e protocolizadas no Protocolo Central do MEC, situado no térreo do Edifício Sede, até às 18h do dia em que se encerra o prazo, devendo, ainda, serem enviadas através do e-mail: [cpl@mec.gov.br](mailto:cpl@mec.gov.br).

11.5Não serão conhecidos os recursos interpostos sem manifestação prévia, em formulário próprio, no ato da sessão pública, e fora dos respectivos prazos legais, enviados por fax, bem como os que não contiverem a identificação e assinatura do responsável legal ou preposto da empresa.

11.6O recurso contra a decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo (Art. 11, XVIII, do Decreto nº 3.555/00).

11.7A decisão do Pregoeiro deverá ser motivada e submetida à apreciação da autoridade responsável pela licitação.

11.8Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na Sala da Comissão Permanente de Licitação, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "L", Anexo I, 3º Andar, Sala nº 313, em Brasília-DF, nos dias úteis, no horário de 09h às 12h e de 14h às 17h.

## **12.DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

12.1A adjudicação do objeto deste certame será viabilizada pelo Pregoeiro e efetivada quando não houver recurso.

12.2A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto à licitante vencedora, pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso hierárquico, pela própria autoridade competente (Art. 27, caput do Decreto 5.450/05).

## **13.DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**13.1** Os créditos orçamentários ao atendimento deste Pregão correrão a conta do Orçamento Geral do Ministério da Educação, Programas de Trabalho PTRES nº **0001710**, Elemento de Despesa nº **33.90.39**.

**14.DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS/ QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS / DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS / CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES / ADERÊNCIA ÀS NORMAS CERTIFICADORAS E MELHORES PRÁTICAS / CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOM (DADOS E VOZ / INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO CONTÍNUA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO / PLATAFORMA DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA / FASES DE IMPLEMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS / NÍVEIS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS / EXECUÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA DO CONTRATO / RELATÓRIOS DE CONTROLE OPERACIONAL / VISTORIA TÉCNICA / MENSURAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO / ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

14.1 Conforme disposições contidas nos itens IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVIII, XXIII e XXVII do Termo de referência, Anexo I.

## **15.DO CONTRATO**

15.1 Será lavrado Contrato com a firma adjudicatária com vigência por **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos subsequentes mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e com vantagens à Administração, nos termos do inciso II, do Art. 57, da Lei na 8.666/93, na forma da minuta anexa a este Edital – Anexo III.

15.2 Os serviços, objeto deste Termo de Referência, estarão sujeitos a mais ampla, irrestrita e rigorosa fiscalização, a qualquer hora, em todas as áreas abrangidas pelos mesmos, obrigando-se a empresa a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados, nos termos do item XXVII do Termo de Referência, Anexo I.

15.3 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante, deverão ser solicitadas ao seu gestor, em tempo hábil para a adoção das medidas que se fizerem necessárias;

15.4 A adjudicatária deverá indicar um preposto, aceito pela Administração do MEC, para representá-la na execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

15.5 O MEC convocará a licitante vencedora para assinar o contrato, a qual terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para comparecer à Administração, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas neste Edital;

15.6 O disposto neste subitem não se aplica à licitante convocada nos termos do Art. 64, § 2º da Lei nº 8.666/93, que não aceitar a contratação nas mesmas condições propostas pela adjudicatária, inclusive quanto ao prazo e ao preço.

15.7 Como condição para celebração do Contrato, o licitante vencedor deverá manter as mesmas condições de habilitação exigidas na licitação.

15.8 Na hipótese de a adjudicatária não atender a condição acima ou recusar a assinar o Contrato e não apresentar justificativa porque não o fez, a Administração convocará a segunda empresa classificada e, assim,

sucessivamente, na ordem de classificação, obedecido ao disposto nos incisos XXII e XXIII, do Art. 11, do Decreto nº 3.555/00, alterado pelo Decreto nº 3.693/00 e § 2º, do Art. 64, da Lei n.º 8.666/93.

15.9O presente Edital e seus Anexos, bem como a proposta do licitante vencedor, farão parte integrante do Contrato a ser firmado, independentemente de transcrição.

15.10A empresa vencedora prestará garantia no percentual de 3% (três por cento) do valor do Contrato, em uma das modalidades previstas no Parágrafo 2º, do Art. 56, da Lei nº 8.666/93.

15.11A recusa injustificada da licitante vencedora em assinar o Contrato, dentro do prazo estabelecido, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se às penalidades legalmente estabelecidas.

15.12A Administração, devidamente representada na forma dos subitens anteriores, poderá rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados, sem ônus para o MEC, se executado em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência, neste Edital, seus anexos, e no contrato a ser firmado;

15.13Poderá ser permitida a repactuação do valor do CONTRATO, desde que observado o interregno de 01 (um) ano, a contar da data da Proposta, devidamente fundamentada em Planilhas de Custos e Formação de Preços, nos termos do art. 5º, do Decreto nº 2.271 de 07 de julho de 1997 e dos arts. 37 a 41 da IN nº 02, de 30 de abril de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

## **16.DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

16.1O pagamento será efetuado, mensalmente, em moeda nacional corrente, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da contratada, até o 5.º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura discriminativa, devidamente atestada pelo Representante da Administração, além dos comprovante de recolhimento dos encargos sociais e, quando for o caso, das multas aplicadas.

16.2A Nota Fiscal /Fatura discriminativa deverá ser obrigatoriamente acompanhada do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social) correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do art. 31 da Lei nº 9.032, de 28/04/1995; da regularidade da contratada junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta online, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666/93; do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.



16.3O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

16.4No caso de eventual atraso de pagamento, o valor devido deverá ser acrescido de juros moratórios de 0,5% ao mês, apurados desde a data prevista para tanto até data de sua efetivação, calculados *pro rata die*, sobre o valor a Nota Fiscal/Fatura, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{TX}{100}$$

365

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

X = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

16.5Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e IN/SRF nº 480, de 15/12/2004, alterada pelas IN nº539, de 25/04/2005 e nº 706, de 09/01/2007, a Divisão de Execução Orçamentária e Financeira reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ, bem como a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a contratada, se esta não apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, de que trata a Instrução Normativa SRF nº 79, de 01/08/2000.

16.6Quanto à prestação de serviços, na retenção do Imposto Sobre Serviços - ISS, será observado, no que couber, o disposto na Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003.

16.7Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa

## **17.DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

17.1A licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de

modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e de contratar com a União, e será descredenciada no SICAF, ou nos Sistemas de Cadastramento de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e Art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais.

17.2Pelo atraso injustificado na execução do objeto da licitação; pela recusa de assinar o contrato ou retirar a Nota de Empenho no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação, sem prejuízo das demais sanções regulamentares previstas, o contratado estará sujeito à aplicação de multa de mora, no percentual de 1% (um por cento), calculada sobre o valor total da fatura, por dia de inadimplência, até o limite de 10 dias, quando, então, incidirá em outras cominações legais.

17.3Pela inexecução total ou parcial dos serviços objeto da licitação, sem prejuízo das demais sanções regulamentares previstas, o contratado estará sujeito à multa compensatória, no percentual de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da contratação, respeitados os direitos do contraditório e da ampla defesa.

17.4A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pelo MEC.

17.5Os valores das multas de mora poderão ser descontadas da garantia contratual e/ou da Nota Fiscal, no momento do pagamento ou de créditos existentes no MEC em relação à Contratada, na forma da lei, respeitados os princípios da ampla defesa e do contraditório.

17.6As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas, motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato do Subsecretário da Subsecretaria de Assuntos Administrativos, devidamente justificado.

17.7Pela inexecução total ou parcial do objeto da presente licitação, a depender da gravidade do ato praticado, a Administração poderá optar pela aplicação da pena de Advertência, nos termos do inciso I do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

17.8As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de suspensão de licitar a licitante deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

17.9As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

17.10Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

## **18.DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

18.1Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo

horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação, do Pregoeiro em contrário.

18.2 Esta licitação poderá ser revogada por interesse da Administração do MEC, em decorrência de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulada por vício ou ilegalidade, a modo próprio ou por provocação de terceiros, sem que as licitantes tenham direito a qualquer indenização, obedecendo ao disposto no Art. 18, do Decreto nº 3.555/00.

18.3 Qualquer modificação no presente EDITAL será divulgada pela mesma forma que se divulgou o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação da proposta (Art. 20, Parágrafo único, do Decreto nº 5.450/05).

18.4 É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

18.5 Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

18.6 Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

18.7 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito a realização do serviço pela Administração.

18.8 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, vencendo-se os prazos somente em dias de expediente normal.

18.9 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de Pregão.

18.10 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento do interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação (Art. 5º, Parágrafo único, do Decreto nº 5.450/05).

18.11 É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto deste certame.

18.12 Dúvidas na interpretação deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas e suprimidas pela CPL/SAA/SE/MEC, situada na sala no 313, 3o andar - Anexo I - Bloco "L", Esplanada dos Ministérios - Ministério da Educação - MEC, ou pelos telefones 2104-8244 e/ou fax no 2104-9213, em Brasília DF, por intermédio da CG/SAA/SE/MEC.

18.13 O esclarecimento de dúvidas a respeito de condições do edital e de outros assuntos relacionados à presente licitação serão divulgados mediante publicação de notas na página web, no endereço [www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br), opção "Licitações", ficando as licitantes obrigadas a acessá-la para a obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.

## **19.DO FORO**

19.1O Foro é o da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília - Distrito Federal, para dirimir quaisquer litígios oriundos deste Pregão.

Brasília, 14 de maio de 2009.

SEVERINO BATISTA DE ALMEIDA JR.  
**Pregoeiro**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA (ENCARTES A, B, C e D)**

**I. OBJETO**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center com funções de Ativo e Receptivo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento multimeios, os recursos humanos para atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, em apoio ao Atendimento Institucional do MEC, FNDE, INEP e CAPES, de acordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência.

**II – DO FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A contratação de pessoa *jurídica*, para execução das atividades, objeto do presente Termo de Referência, encontra amparo legal na Lei nº 10.520, de 7 de julho de 2002, no Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, alterados pelos Decretos nºs 3.693, de 20 de dezembro de 2000 e 3.784, de 06 de abril de 2001, Decreto nº 5.450 de 31 de maio de 2005, no Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997, e na Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008 e nas demais legislações correlatas, aplicando-se subsidiariamente, no que couber, a Lei nº 8.666, 21 de junho de 1993, com suas alterações subseqüentes.

**III – JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O Ministério da Educação, por meio de suas secretarias, e suas autarquias (FNDE, INEP e Capes) tem trabalhado na implementação, na execução e no monitoramento de programas, projetos e atividades que têm por objetivo aumentar a qualidade da educação, atendendo a totalidade da população brasileira. Todos estes programas, projetos e atividades, descritos no **ENCARTE A**, fazem parte do Plano de Desenvolvimento da Educação – PDE.

O sucesso desses programas, projetos e atividades está diretamente vinculado ao trabalho de alunos, professores, gestores da educação e da comunidade

em geral, o que exige contato sistemático entre o MEC e suas autarquias e seu público-alvo.

Dentre esses programas, projetos e atividades podemos citar como exemplo o Programa Brasil Alfabetizado, o Censo Escolar, o Programa Nacional do Livro Didático, o Programa Universidade para Todos etc., além das atividades específicas regulamentadas pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e o Decreto Presidencial nº 5.773, de 9 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e seqüenciais no sistema federal de ensino.

Atualmente, a demanda mensal pelos diversos atendimentos é estimada em cerca de 300.000, sendo que, em alguns meses, há picos de atendimento. O MEC estima, com a implantação dos serviços um aumento considerável da demanda, que atualmente é reprimida pela inexistência de canais suficientes para atendimento.

O atendimento não estruturado das demandas de informações implica em aumento dos riscos operacional, legal e de imagem, devido à não-padronização de respostas, elevado tempo de tramitação interna, necessidade de interrupção não programada nas atividades internas, falta de informações gerenciais, possibilidade de ações judiciais por perda de prazos ou informações inadequadas ou, ainda, por restrições cadastrais indevidas, insatisfação do demandante, respostas intempestivas, aumento do custo operacional, propiciando severas críticas quanto à atuação do Ministério.

O objetivo do novo modelo de contratação é agregar os diversos Sistemas e Programas das Unidades do Ministério e das suas Autarquias em um único Banco de Dados de atendimento e relacionamento com a comunidade, capaz de oferecer uma análise holística, possibilitando, assim, definições de políticas para a Educação no país. Espera-se, com isto, dispor de recursos que apresentem ao MEC e duas Autarquias, informações gerenciais estratégicas, possibilitando a tomada de decisões e implantação de ações com base em dados íntegros e relevantes.

É esperado também que, com a contratação do serviço de Contact Center para os serviços e informações concernentes à Educação, seja possível sistematizar uma porta central de entrada do atendimento nacional do sistema educação, proporcionar padronização e melhoria da qualidade no nível de atendimento e de relacionamento com público, bem como ampliar a capacidade de atendimento no novo modelo, permitindo mais acesso às informações do MEC e a utilização das informações para subsidiar projetos e decisões estratégicas, gerenciais e políticas.

O serviço proporcionará também a melhoria da imagem do MEC e das Autarquias, a racionalização de processos e redução dos custos operacionais e o acompanhamento das demandas e das respostas, realizado a partir de cada área gestora.

Neste contexto, a contratação de empresa especializada na operação de serviços de atendimento, compostos de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do setor e que se utilizam de tecnologias que permitem o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões, torna-se a opção mais viável para atingir os objetivos acima descritos. O MEC espera, como resultado deste processo, contar com fornecedor único para o processo de atendimento à comunidade, com ampla experiência na execução de atividades operacionais e gerenciais de atendimento, suportadas por ferramentas e processos adequados e aderentes às necessidades de informações das diversas áreas gestoras do Ministério e das Autarquias, facilitando assim o processo de integração de dados e informações vitais ao desenvolvimento da educação.

#### **IV – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**

Os serviços a serem contratados são o de prestação de serviço de atendimento especializado, receptivo e ativo, executado por meio de profissionais qualificados em normas, regulamentos, processo de supervisão e sistemas eletrônicos de processamento de dados, relativos à Educação, bem como serviços de suporte operacional e administrativo, gestão e disponibilização de informações gerenciais estratégicas, necessários para a adequada gestão do processo de atendimento, sua coordenação e supervisão.

Os serviços de atendimento serão segmentados em níveis, suportados pela legislação existente e por sistemas integrados de gestão, sendo que cada nível possui características próprias e distintas, correspondentes a:

- Atendimento de Nível I, composto por:
  - Teleatendentes;
  - Supervisão;
  - Monitoria;
  - Coordenador Operacional.
  
- Atendimento de Nível II, composto por:
  - Atendentes;
  - Supervisão;
  - Monitoria;
  - Coordenador Operacional.
  
- Atendimento de Nível III, composto por:
  - Analistas de Nível III;
  - Supervisão;
  - Monitoria;
  - Coordenador Operacional.

- Serviços de Suporte Operacional, Administrativo e de Gestão, composto por:
  - Analista de Planejamento e Análise de Tráfego;
  - Técnico de Suporte a TI;
  - Gestor de Qualidade.

Para execução do atendimento, os profissionais apresentados acima utilizarão, além dos *scripts* previamente fornecidos e disponibilizados pelo MEC, os sistemas que suportam os programas citados no **ENCARTE A**. O acesso aos sistemas se dará através do link de comunicação de dados descrito no **Item VII** deste Termo de Referência.

Eventualmente poderá ocorrer o atendimento inicial nos níveis II e III, cabendo aos atendentes realizar o cadastramento inicial do demandante.

### **1. Atendimento de Nível I**

Atendimento receptivo, que consiste no cadastramento das solicitações recebidas via telefone e no atendimento básico e respostas imediatas aos questionamentos mais freqüentes e comuns.

Para tanto, será utilizado o sistema de gestão de relacionamento e a base de conhecimento, contendo *scripts* e procedimentos pré-definidos, a serem disponibilizados pela contratada conforme requisitos apresentados no **Item IX** deste Termo de Referência.

Caso identifique-se, na análise da demanda, maior grau de complexidade e de orientação, bem como a inexistência de *script* específico para o problema apresentado, a demanda deverá ser encaminhada para o atendimento de Nível II, preenchendo detalhadamente os campos existentes para este fim no sistema de gestão de relacionamento que suportará a atividade.

O atendimento de nível I será realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, ininterruptamente, no horário de Brasília/DF. A operação se dará através da alocação de teleatendentes em turnos de 6 (seis) horas diárias, distribuídos em escalas conforme solicitação contida nas Ordens de Serviço emitidas pelo MEC.

Eventualmente, poderá ser solicitada pelo MEC a prestação dos serviços em horário diferenciado, situação na qual a contratada será notificada com antecedência e os ajustes técnico-operacionais serão realizados para viabilizar a operação.

### **2. Atendimento de Nível II**

Consiste do serviço de atendimento das demandas cujo grau de complexidade impossibilitou o atendimento no Nível I ou que, por exceção, foi inicialmente direcionado para este nível.



É também de responsabilidade do atendimento de nível II o atendimento receptivo às demandas captadas através de e-mail e chat, bem como o atendimento ativo à comunidade no que diz respeito a retornos sobre demandas não solucionadas no primeiro nível de atendimento, pesquisas de satisfação junto aos usuários dos programas e ações de educação do Ministério e suas autarquias relativas à Educação e demais atividades que demandem o contato com o demandante.

As respostas aos demandantes deverão ser realizadas, predominantemente, por escrito.

Para realização deste atendimento, deverá ser utilizada a base legal e normativa da Educação, constante dos sistemas que serão disponibilizados aos funcionários autorizados da contratada, e será suportado pelas áreas do ministério e das autarquias, quando a demanda assim o requerer.

Para questionamentos de elevado grau de dificuldade e complexidade, ou ainda, que envolvam informações sigilosas ou ensejem atendimento presencial, a demanda será repassada ao atendimento de nível III.

O atendimento de nível II será realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, ininterruptamente, no horário de Brasília/DF. A operação se dará através da alocação de atendentes em turnos de 6 (seis) horas diárias, distribuídos em escalas conforme solicitação contida nas Ordens de Serviço emitidas pelo MEC.

Eventualmente, poderá ser solicitada pelo MEC a prestação dos serviços em horário diferenciado, situação na qual a contratada será notificada com antecedência e os ajustes técnico-operacionais serão realizados para viabilizar a operação.

### **3. Atendimento de Nível III**

Consiste no suporte imediato aos níveis I e II, na análise sobre a qualidade das bases de conhecimento, procedimentos, cadastro de respostas, ordens de serviços e demais fontes que compõem a base de conhecimento, assegurando informações atualizadas para manter o nível de produtividade.

Será responsável, ainda, pelo atendimento daquelas questões residuais não resolvidas pelos níveis anteriores e pelo agendamento de atendimento presencial junto às unidades do MEC, quando o assunto assim o requerer. O atendimento presencial se dará através da alocação de “ilhas” de atendimento no Ministério e nas Autarquias, conforme demanda apresentada pelo MEC nas Ordens de Serviço, nos seguintes endereços:

1. Ministério da Educação  
Endereço: Esplanada dos Ministérios, bloco L – Brasília – DF
2. CAPES

Endereço: Esplanada dos Ministérios, bloco L – Anexo I e II – Brasília- DF

### 3. FNDE

Endereço: Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco “F” Edifício FNDE

### 4. INEP

Endereço: W3 Sul, Setor de Rádio e Televisão Sul, Quadra 3, Bloco M, Edifício Dário Macedo – Brasília – DF

O atendimento do nível será realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, ininterruptamente, no horário de Brasília/DF. A operação se dará através da alocação de analistas em turnos de 8 (oito) horas diárias, distribuídos em escalas conforme solicitação contida nas Ordens de Serviço emitidas pelo MEC.

Eventualmente, poderá ser solicitada pelo MEC a prestação dos serviços em horário diferenciado, situação na qual a contratada será notificada com antecedência e os ajustes técnico-operacionais serão realizados para viabilizar a operação.

## **4. Serviços de Atendimento Eletrônico - URA**

Os serviços de atendimento eletrônico, a serem executados por tecnologia de URA da contratada, deverão estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, para utilização em caráter de contingência, caso a solução atualmente utilizada pelo MEC não esteja disponível ou não possua os recursos necessários a determinadas demandas.

## **5. Serviços de Suporte Operacional, Administrativo e de Gestão**

Os serviços de atendimento, descritos acima, necessitam de estruturas de suporte que permitam o efetivo apoio, controle e gestão dos processos. Estas estruturas são compostas por profissionais, sistemas e processos especializados, dimensionados com base na demanda por cada um dos serviços de atendimento.

Está prevista a alocação, pela contratada, de gestor de qualidade, coordenador operacional, monitores, supervisores, equipes de planejamento e análise tráfego e suporte tecnológico, em quantidades especificadas por grupo de atendentes/teleatendentes, conforme definido no **Item V** deste Termo de Referência.

As atribuições e quantitativos de cada equipe estão descritas nos **Item V e VI**, respectivamente, deste Termo de Referência.

Todos os custos relacionados a estas equipes deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento.

### **5.1. Serviços de Construção e Disponibilização de Informações Estratégicas**

Com o objetivo de melhor atender aos níveis crescentes de demanda por informações gerenciais de forma rápida, segura e confiável, o MEC exigirá da contratada a construção e disponibilização de um Data Mart voltado para as bases de dados de telefonia e relacionamento, utilizadas pela contratada na prestação dos serviços.

A contratada deverá prever o fornecimento do hardware, software e consultoria necessários à elaboração e implantação do referido projeto.

O MEC espera, como resultado desta implantação:

- Disponibilizar a cada uma das secretarias, autarquias e demais unidades envolvidas no atendimento à comunidade um mecanismo de consulta a dados estatísticos acerca dos processos de atendimento;
- Disponibilizar informações diretamente na Intranet / Internet.

Neste cenário, a contratada deverá implantar solução que implemente processos adequados e realistas de coleta, tratamento e distribuição de informação (ETL - Extract, Transform and Load) das bases operacionais, com armazenamento em base multidimensional e processamento/apresentação OLAP (On-Line Analytical Processing), contemplando as seguintes etapas:

- Elaboração do diagrama do ambiente atual;
- Levantamento das questões gerenciais e ciclicidade dos dados;
- Identificação preliminar dos fatos e dimensões sobre o rol de questões gerenciais;
- Identificação e entendimento da origem dos dados (Bases de dados de telefonia e de registro e gestão dos atendimentos da contratada);
- Modelagem multidimensional dos dados (Star Schemas);
- Definição dos metadados, ou seja, as regras de negócio que irão orientar a construção dos planos de carga;
- Construção dos planos de carga que farão a extração, transformação e carga dos dados no Data Mart;
- Criação de funções de banco de dados que complementam a tarefa dos planos de carga e contribuem com uma melhoria na performance da carga.
- Construção do programa de parametrização e agendamento da execução dos planos de carga;
- Elaboração do plano de criação e customização do banco de dados do Data Mart no ambiente de produção da contratada;
- Elaboração do plano de acesso ao Data Mart, definindo os usuários finais e seus respectivos perfis;
- Construção do Relatório de Implantação do Data Mart;
- Definição e execução do plano de testes para o Data Mart;
- Disponibilização do Data Mart para os usuários finais e monitoramento/manutenção da utilização.

A ciclicidade do processo de extração, transformação e carga de dados deverá ser flexibilizada, atendendo às necessidades do MEC, podendo ser diária, semanal ou mensal. Os dados deverão ser mantidos por um período mínimo de um ano, e então disponibilizados em fita através de procedimentos de backup.

A disponibilização das informações gerenciais deverá se dar através de interface Web, implementando painéis gerenciais (Dashboards) e relatórios com flexibilização de escolha e detalhamento, apresentando os principais indicadores definidos e necessários às equipes de gestão do MEC.

Estes painéis serão disponibilizados à alta gerência do MEC e de suas secretarias/autarquias, de forma a apresentar de maneira consolidada e de fácil percepção os principais indicadores necessários à tomada de decisões.

A contratada terá 120 (cento e vinte) dias para implementar o Data Mart, contados a partir da data final de estabilização dos serviços, ou seja, após o 90º dia de operação dos serviços).

Todos os custos relacionados à construção e disponibilização do Data Mart deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento.

## **V – QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**

Para a execução dos serviços, a contratada deverá disponibilizar profissionais com a seguinte qualificação:

### **1. Gestor de Qualidade**

Prestará serviços nas “ilhas” de atendimento localizadas nas dependências da contratante (MEC, CAPES, INEP e FNDE) sendo obrigatórias suas visitas de monitoramento às dependências da contratada, onde localiza-se a Central de Atendimento, com jornada de trabalho diária de 8 (oito) horas, de acordo com legislação específica da categoria, dedicado exclusivamente aos serviços deste termo de referência, e que terá as seguintes habilidades e atribuições básicas:

#### **1.1- Nível de habilidades e atitudes desejáveis do Gestor de Qualidade**

- Gerenciar equipes;
- Criatividade e agilidade na resolução de problemas;
- Redação de documentos;
- Interagir com as áreas responsáveis.

#### **1.2 – Nível de conhecimentos técnicos desejáveis do Gestor de Qualidade**

- Conhecer a legislação relativa aos programas do MEC;

- Conhecer o fluxo dos programas no ministério;
- Dominar a língua portuguesa;
- Dominar as ferramentas do sistema utilizado na CAU.

### **1.3 – Nível de responsabilidades do Gestor de Qualidade**

- Interagir com o gestor nomeado pelo contratante, responsável por todos os serviços previstos neste termo de referência;
- Participar de reuniões junto às unidades gerenciais e operacionais do contratante, responsáveis pelos serviços;
- Elaborar o plano de ocupação dos postos de atendimento;
- Com base nos dados obtidos por meio da análise dos relatórios gerenciais de atendimento e com vistas a garantir um elevado nível de satisfação dos usuários, propor ao contratante soluções e alterações de métodos, procedimentos ou rotinas;
- Coordenar o treinamento de capacitação e desenvolvimento do pessoal do Atendimento Institucional aos Sistemas de Educação do Ministério da Educação;
- Avaliar o desempenho dos atendentes e supervisores, identificando as necessidades de capacitação que possibilite ampliação da qualidade dos serviços;
- Receber as demandas e apresentar os relatórios gerenciais solicitados pela contratante.

### **1.4 – Nível de perfil profissional:**

- escolaridade mínima: nível superior completo;
- domínio de microinformática;
- capacidade de gerenciar pessoas;
- conhecimento de internet;
- conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- experiência mínima de seis meses nas atividades de gestão de sistemas de qualidade;
- experiência mínima de seis meses nas atividades de coordenação de sistemas de teleatendimento ativo e receptivo.

## **2. Coordenadores Operacionais**

Alocados nas dependências da Central de Atendimento e/ou nas “ilhas” de atendimento, com jornada de trabalho diária de 8 (oito) horas, de acordo com a legislação específica da categoria, terá as seguintes habilidades e atribuições básicas:

## **2.1- Nível de habilidades e atitudes gerais dos Coordenadores Operacionais**

- Gerenciar equipes;
- Criatividade e agilidade na resolução de problemas;
- Eficiência no atendimento ao público;
- Redação de documentos.

## **2.2 – Nível de conhecimentos técnicos desejáveis dos Coordenadores Operacionais**

- Conhecer toda a legislação relativa aos programas do MEC;
- Conhecer o fluxo dos programas no ministério;
- Dominar a língua portuguesa;
- Dominar as ferramentas do sistema utilizado na CAU.

## **2.3 – Nível de responsabilidades dos Coordenadores Operacionais**

- Responsabilizar-se, operacionalmente, pela operação da CAU;
- Responder ao Gestor de Qualidade pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes;
- Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores de atendimento;
- Controlar a alocação de “ilhas” de atendimentos no MEC e nas autarquias;
- Garantir a plena operacionalização do ambiente de atendimento e reportar ao Gestor de Qualidade eventuais necessidades de correções;
- Fornecer ao Gestor de Qualidade as informações técnicas necessárias para a apresentação à equipe de gestão do MEC;
- Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia do contratante, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os supervisores e equipes de apoio;
- Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo contratante.

## **2.4 – Nível de Perfil profissional:**

- escolaridade mínima: nível superior completo;
- domínio de microinformática;
- conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet;
- capacidade de gerenciar pessoas;
- dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;

- experiência mínima de seis meses em atividades de supervisão de atendimento.

### **3. Supervisor**

Alocado nas dependências da Central de Atendimento e/ou nas “ilhas” de atendimento, com jornada de trabalho diária de 6 (seis) horas, de acordo com a legislação específica da categoria, terá as seguintes habilidades e atribuições básicas:

#### **3.1- Nível de habilidades e atitudes gerais do Supervisor**

- Gerenciar equipes;
- Criatividade e agilidade na resolução de problemas;
- Eficiência no atendimento ao público;
- Redação de documentos.

#### **3.2 – Nível de conhecimentos técnicos desejáveis do Supervisor**

- Conhecer toda a legislação relativa aos programas do MEC;
- Conhecer o fluxo dos programas no ministério;
- Dominar a língua portuguesa;
- Dominar as ferramentas do sistema utilizado na CAU.

#### **3.3 – Nível de responsabilidades do Supervisor**

- Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- Participar da elaboração e fazer cumprir o plano de ocupação dos postos de atendimento;
- Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes;
- Apoiar o Coordenador Operacional na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
- Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia do contratante, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- Gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;

- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;
- Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias dos postos de atendimento, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
- Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo contratante;
- Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário;
- Comunicar ao Coordenador Operacional sobre qualquer problema relativo ao plano de ocupação dos postos de atendimento;
- Elaborar relatórios de serviços executados.

### **3.4 – Nível de perfil profissional:**

- escolaridade mínima: nível superior completo;
- domínio de microinformática;
- conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet;
- capacidade de gerenciar pessoas;
- dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- experiência mínima de seis meses em atividades de supervisão de atendimento.

## **4. Teleatendentes – Nível I**

Os serviços de Teleatendimento (Nível I) funcionarão, em Brasília – DF, nas dependências da contratada, concentrando a administração de pessoas, recursos tecnológicos, de infra-estrutura e demais aspectos técnicos e conveniência administrativa.

Os teleatendentes deverão ter as seguintes habilidades e atribuições básicas:

### **4.1- Nível de habilidades e atitudes dos atendentes:**

- atender os usuários, com eficiência, educação e presteza;
- equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo);
- espírito de cooperação e de equipe;
- proatividade;
- dinamismo;
- discernimento e bom senso;
- flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas;
- ética profissional;
- capacidade de memorização;



- fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem);
- rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão;
- saber ouvir atentamente;
- capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos;
- capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações;
- boa dicção, timbre de voz; entonação e audição.

#### **4.2- Nível de conhecimentos desejáveis dos atendentes:**

- escolaridade: nível médio completo;
- conhecimentos de microinformática;
- capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- conhecimento básico de Sistemas Operacionais e Internet;
- clareza e objetividade na linguagem;
- capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros
- sistema operacional: MS-Windows; e Linux, para estações de trabalho;
- software de correio eletrônico MS-Outlook;
- software de automação de escritório: MS-Office; e Open Office;
- software de navegação na internet: MS-Internet; e Mozilla Firefox;

#### **4.3 – Nível de responsabilidades dos atendentes:**

- Realizar o atendimento receptivo obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimentos e aos bancos de dados disponibilizados;
- Registrar os dados dos usuários do sistema;
- Enviar mensagens eletrônicas de retorno às solicitações, obedecendo aos procedimentos previamente estabelecidos;
- Encaminhar os problemas e dificuldades de atendimento, para que sejam solucionados pelos técnicos especializados do contratante, visando o afunilamento do processo de solução;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários do Atendimento Institucional aos Sistemas de Educação do Ministério da Educação, expressando-se com clareza e objetividade;
- Preencher a documentação de finalização das chamadas;
- Encaminhar os processos não automatizados;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para as quais foi treinado;
- Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;

- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
- Engajar-se à missão e diretrizes do Atendimento Institucional aos Sistemas de Educação do Ministério da Educação.

## **5. Atendentes – Nível II**

Os serviços de atendimento (Nível II) funcionarão, em Brasília – DF, nas dependências da contratada, concentrando a administração de pessoas, recursos tecnológicos, de infra-estrutura e demais aspectos técnicos e conveniência administrativa. Eventualmente, por solicitação da contratante, os serviços de Atendimento Nível II poderão funcionar nas dependências da contratante, em “ilhas” específicas para tal atendimento.

Os atendentes deverão ter as seguintes habilidades e atribuições básicas:

### **5.1 – Nível de habilidades e atitudes dos atendentes:**

- atender os usuários, com eficiência, educação e presteza;
- equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo);
- espírito de cooperação e de equipe;
- proatividade;
- dinamismo;
- discernimento e bom senso;
- flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas;
- ética profissional;
- capacidade de memorização;
- fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem);
- rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão;
- capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos;
- capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações.

### **5.2 – Nível de conhecimentos desejáveis dos atendentes:**

- escolaridade: nível superior completo ou cursando;
- conhecimentos de microinformática;
- capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- conhecimento básico de Sistemas Operacionais, Internet e Intranet;
- clareza e objetividade na linguagem;
- capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;

- sistema operacional: MS-Windows; e Linux, para estações de trabalho;
- *software* de correio eletrônico MS-Outlook;
- *software* de automação de escritório: MS-Office; e Open Office;
- *software* de navegação na internet: MS-Internet: e Mozilla Firefox.

### **5.3 – Nível de responsabilidades dos atendentes:**

- Realizar o atendimento receptivo obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimentos e aos bancos de dados disponibilizados;
- Registrar os dados dos usuários do sistema;
- Enviar mensagens eletrônicas de retorno às solicitações, obedecendo aos procedimentos previamente estabelecidos;
- Encaminhar os problemas e dificuldades de atendimento, para que sejam solucionados pelos técnicos especializados do contratante, visando o afunilamento do processo de solução;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários do Atendimento Institucional aos Sistemas de Educação do Ministério da Educação, expressando-se com clareza e objetividade;
- Preencher a documentação de finalização das chamadas;
- Encaminhar os processos não automatizados;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para as quais foi treinado;
- Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
- Engajar-se à missão e diretrizes do Atendimento Institucional aos Sistemas de Educação do Ministério da Educação.

## **6 Analistas – Nível III**

Os serviços de atendimento (Nível III) funcionarão, em Brasília – DF, nas dependências do contratante, conforme demanda pela alocação de “ilhas” específicas para tal atendimento.

Os Analistas deverão ter os seguintes níveis de habilidades e atribuições básicas:

### **6.1 – Nível de habilidades e atitudes dos analistas:**

- atender os usuários, com eficiência, educação e presteza;
- equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo);
- espírito de cooperação e de equipe;
- proatividade;

- dynamismo;
- flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas;
- ética profissional;
- criatividade;
- capacidade de memorização;
- fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem);
- rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão;
- saber ouvir atentamente;
- capacidade de conquistar a confiança do interlocutor;
- capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos;
- capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações;
- boa dicção, timbre de voz; entonação e audição.

## **6.2– Nível de conhecimentos desejáveis dos analistas:**

- escolaridade: nível superior completo ou cursando;
- conhecimento de língua portuguesa e redação oficial;
- conhecimento de microinformática;
- capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- conhecimento básico de Sistemas Operacionais e Internet;
- clareza e objetividade na linguagem;
- capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- e
- capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;
- sistema operacional: MS-Windows; e Linux, para estações de trabalho;
- software* de correio eletrônico MS-Outlook;
- software* de automação de escritório: MS-Office; e Open Office;
- software* de navegação na internet: MS-Internet: e Mozilla Firefox.

## **6.3– Nível de responsabilidades dos analistas:**

- atender os usuários, com eficiência, educação e presteza;
- armazenar dados de perguntas e respostas, para elaboração de relatórios e manuais.

## **7 Monitores**

### **7.1 - Responsabilidades dos monitores:**

- Monitorar as chamadas e os diálogos de atendimento humano estabelecidos entre os usuários e os operadores de atendimento no Contact Center;
- Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário;
- Promover a escuta direta e gravada dos atendimentos, com varreduras aleatórias das PA, objetivando a manutenção dos padrões de qualidade do atendimento;
- Comunicar ao supervisor qualquer problema relativo ao atendimento prestado ao usuário/cidadão;
- Realizar feedback aos operadores e supervisores quanto ao desempenho e os ajustes necessários, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- Elaborar relatórios de serviços executados;
- Construir um clima organizacional sadio relacionando-se bem com a equipe;
- Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Cumprir normas e objetivos traçados pela contratante, contribuindo para alcançar metas definidas.

## **7.2– Nível de conhecimentos desejáveis dos monitores:**

- Escolaridade mínima: Nível superior em curso ou concluído;
- Domínio de microinformática;
- Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux;
- Conhecimento básico de Internet e intranet;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
- Conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade focadas para área de Contact Center.

## **8 Analistas de Planejamento e Análise de Tráfego**

### **8.1 - Responsabilidades dos analistas:**

- Planejar e acompanhar os serviços e resultados da operação.
- Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações.
- Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho.

- Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.
- Comunicar ao Coordenador das ocorrências de atendimento;
- Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos operadores e na disponibilidade da infra-estrutura.
- Identificar a necessidade de adequação da infra-estrutura frente a alguma demanda previsível.
- Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- Emitir diariamente relatórios de volumetria do atendimento.

## **8.2 – Nível de conhecimentos desejáveis dos analistas:**

- Escolaridade Mínima: Nível superior em curso ou concluído.
- Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.
- Apresentar raciocínio lógico e matemático.
- Ter capacidade de análise e síntese de dados.
- Apresentar experiência na área de controle de tráfego em Central de Atendimento.
- Possuir conhecimento de ferramentas de desenvolvimento para tratamento e cruzamento de bases de dados.
- Possuir conhecimento avançado em sistemas de telefonia e de distribuição automática de chamadas (DAC).

## **9 Técnicos de Suporte à TI**

### **9.1 - Responsabilidades dos técnicos:**

- Prestar suporte ao hardware e software utilizado nas posições de atendimento.
- Instalação/manutenção dos aplicativos necessários aos serviços de atendimento.
- Manutenção e conservação das soluções de telefonia, sistemas de atendimento, sistemas de controle de acesso, sistemas de refrigeração do site de atendimento e demais componentes tecnológicos.
- Disponibilidade 24 x 7 para suporte a falhas na plataforma de telefonia que interfiram no atendimento humano (durante os horários de operação do serviço) ou eletrônico via URA (a qualquer hora do dia).
- Disponibilizar número telefônico, acessível em horário de expediente, para que a equipe do MEC possa solicitar serviços de suporte quando detectada a necessidade.
- Realizar backup das aplicações e bancos de dados utilizados.

### **9.2– Nível de conhecimentos desejáveis dos técnicos:**

- Escolaridade Mínima: 2º grau concluído.
- Perfil para atendimento a usuários.
- Conhecimento de manutenção de hardware em nível de configuração e software avançado.
- Domínio na utilização dos produtos do Microsoft Office.
- Experiência em ambiente de rede local Windows.
- Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet.
- Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc.
- Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho.
- Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc.
- Conhecimento de rede em nível avançado.
- Conhecimento da arquitetura das plataformas de telefonia e de sistemas da central de atendimento.

## **10 Recrutamento, Seleção e Capacitação.**

As atividades de recrutamento e seleção deverão ser executadas em ambiente da empresa contratada, além de serem minuciosos e documentados, observando-se:

- Perfis/conhecimentos desejáveis à função;
- Verificação da exatidão das informações constantes no curriculum vitae do candidato;
- Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada;
- Obrigatoriedade de realização de exames audiométricos.

A contratada se compromete, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a substituir qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pelo MEC.

Os treinamentos deverão ser contínuos, conduzido por equipe de Multiplicadores, qualificada e alocada pela contratada para essa função.

Esta equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo o MEC informado, por meio de relatórios, de cada ação realizada.

O programa de capacitação dos novos operadores e supervisores é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela contratada.

O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

Contextualização sobre Central de Atendimento;  
Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;  
Padrões de Atendimento Telefônico;  
Técnicas de negociação por telefone;  
Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor;  
Sigilo profissional;  
Conhecimentos sobre o MEC, seus serviços e produtos.

O conteúdo do programa de capacitação dos operadores, supervisores e monitores, referente aos produtos, sistemas e serviços, bem como os procedimentos para o desenvolvimento das atividades, serão fornecidos pelo MEC aos Multiplicadores da contratada, cabendo a estes efetuar o treinamento aos operadores e supervisores.

Todos os custos relativos à capacitação de pessoal deverão estar inclusos nos valores dos postos de serviço.

A contratada proverá, sem ônus adicional para o MEC, uniformes e crachás de identificação aos profissionais alocados nas “ilhas” de atendimento instaladas no MEC e nas suas Autarquias.

Caberá, ainda, a contratada durante o processo de recrutamento, seleção e capacitação as seguintes atribuições:

- Conduzir os processos de capacitação e de reciclagens periódicas.
- Manter atualizada a biblioteca e demais recursos de treinamento, sempre que detectada sua necessidade, agindo de forma pró-ativa.
- Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.
- Implementar treinamentos baseados nos resultados obtidos nas avaliações realizadas.
- Acompanhar e registrar os treinamentos ministrados, os processos de apuração dos resultados e as melhorias decorrentes da ação educacional.
- Acompanhar e registrar o nível de formação dos operadores, bem como o seu enquadramento nos perfis solicitados/definidos para atendimento.
- Emitir relatórios de acompanhamento e aproveitamento dos treinamentos realizados e programas de melhoria implementados.
- Recrutar, selecionar e contratar empregados, de acordo com o perfil definido para os profissionais.
- Apoiar o controle integral, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos.



- Controlar a frequência de todos os empregados, por meio de sistema informatizado de registro e de apuração de frequência, a ser fornecido pela contratada.
- Implementar programas de reconhecimento e valorização dos empregados.
- Conduzir ações de melhoria do clima organizacional.
- Elaborar, planejar e implementar campanhas motivacionais.
- Implementar programas de melhoria da qualidade de vida e da saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral.
- Emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais e dos programas de melhoria implementados.

## **VI – DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS**

Os serviços objeto deste Termo de referência serão contratados por posto de serviço, que compreendem a composição de espaço físico, mobiliário, pessoal de operação e gestão dos serviços, microcomputadores conectados em rede local, ramais de telefonia (telefone tipo hands free), software de gestão de relacionamento, recursos de telefonia (PABX/DAC/URA), software de gestão de chamadas, sistema de gravação digital, solução de gerenciamento de força de trabalho (WFM), solução de Data Mart, link de comunicação de dados, bem como todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas, operacionais e administrativas especificadas no presente Termo de Referência.

Os postos de serviço serão segmentados em três tipos, conforme as características dos serviços descritos no **Item IV** deste Termo de Referência, quais sejam:

- Posição de Atendimento de Nível I (PAN1).
- Posição de Atendimento de Nível II (PAN2).
- Posição de Atendimento de Nível III (PAN3).

As posições de atendimento descritas acima terão suas cargas horárias estabelecidas em conformidade com a carga de trabalho dos profissionais que as ocupam. Portanto, se dará como segue:

POSTO DE SERVIÇO	CARGA HORÁRIA DIÁRIA	COMPOSIÇÃO DE PROFISSIONAIS
PAN1	12	Dois teleatendentes, carga diária de 6 horas cada
PAN2	12	Dois atendentes carga diária de 6 horas cada
PAN3	8	Um analista, carga horária diária de 8 horas e intervalo de 2 horas para almoço.

O MEC estima as seguintes quantidades de postos de serviço, com base na demanda atual e futura pelos serviços de atendimento:

ITEM	NÍVEL	POSTO DE SERVIÇO	QUANTIDADE ESTIMADA DE POSTOS DE SERVIÇO
01	I	PAN1	319
02	II	PAN2	260
03	III	PAN3	100

A contratada deverá observar as seguintes relações na composição do valor dos Postos de Serviço estimados acima, sob pena de desclassificação. Estes custos deverão ser demonstrados na planilha de custos e formação de preços apresentada no **ENCARTE C**. Caso o resultado da divisão seja fracionário, deverá ser previsto o número inteiro imediatamente superior.

• **Supervisão de Atendimentos:**

• PAN1  Deverá ser previsto um supervisor, com jornada de trabalho diária de 6 (seis) horas, para cada grupo de 08 PAN1,

• PAN2  Deverá ser previsto um supervisor, com jornada de trabalho diária de 6 (seis) horas, para cada grupo de 08 PAN2.

• PAN3  Deverá ser previsto um supervisor, com jornada de trabalho diária de 8 (oito) horas, para cada grupo de 10 PAN3.

• **Monitoria:** Deverá ser previsto um monitor, com jornada de trabalho diária de 8 (oito) horas, para cada grupo de, no máximo, 100 atendentes (considerando as PAN1, PAN2 e PAN3).

• **Coordenador Operacional:** 12 (doze) profissionais, com jornada de trabalho diária de 8 (oito) horas, sendo cada 3 (três) responsável pela coordenação das atividades relacionadas ao MEC, FNDE, INEP e Capes.

- **Planejamento e Análise de Tráfego:** 01 (um) analista de tráfego, com jornada de trabalho diária de 8 (oito) horas.

- **Suporte à TI:** 01 (um) técnico de suporte à TI, com carga de 8 (oito) horas, com jornada de trabalho diária de 8 (oito) horas.

- **Gestor de Qualidade:** 01 (um) profissional, responsável pela gestão da qualidade, com jornada de trabalho diária de 8 (oito) horas.

## **VII – CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES**

A Central de Atendimento deverá disponibilizar os seguintes canais de acesso ou meios de relacionamento:

- Telefonia via serviço DDG e/ou Número único nacional;
- Atendimento eletrônico, através de URA (em caráter de contingência);
- Correio eletrônico;
- Fax (quando se aplicar);
- Chat;
- Internet;
- Fórum.

## **VIII – ADERÊNCIA ÀS NORMAS CERTIFICADORAS E MELHORES PRÁTICAS**

Atualmente há forte tendência e anseio para a melhoria das contratações públicas e qualificação das empresas concorrentes, além do que, a correta utilização do erário recomenda que a Administração exija especificações e características mínimas de desempenho e qualidade suficientes e apropriadas à Sociedade. A eficiência do administrador nas licitações está ligada diretamente à aquisição de produtos com propriedades essenciais e adequadas ao atendimento do interesse público; além do mais, a compra pelo "menor preço" não pode ser confundida com a de "menor qualidade"; a busca obsessiva e cega pelo "menor preço" não pode ser levada ao extremo de avaliar-se somente o custo da proposta sem, contudo, aferir a especificação da oferta, sobretudo porque a Administração ao comprar "mal" ou de forma "inadequada" apropria incorretamente o dinheiro público, tornando-se, com isso, ineficaz e sujeita ao controle interno ou externo por ato de improbidade.

É comum a Administração Pública queixar-se de suas contratações, principalmente no que se refere à qualidade dos serviços prestados ou bens fornecidos. No mesmo diapasão, a Sociedade Civil reclama uma postura mais eficiente nas contratações públicas, a fim de que o erário seja aproveitado de forma mais eficiente.

Também é de conhecimento público e notório que algumas empresas "com produtos inadequados e impróprios às finalidades pretendidas pelo Estado"

beneficiam-se indevidamente com a classificação de suas propostas e produtos de qualidade inferior, confiando, talvez, no fato de que nos Pregões, a revelação inicial do menor preço pode influenciar negativamente o julgamento do Pregoeiro. De fato, determinados licitantes apostam que o apelo do "menor preço" de suas propostas venha "camuflar" um defeito, falha ou omissão da especificação do bem ou serviço.

Dessa forma, permitir que empresas sérias concorram em situação de desvantagem diante de empresas e produtos que não detém o padrão de qualidade mínimo e ajustado ao atendimento das necessidades da coletividade, distorcem os resultados dos certames, em desfavor e, sobretudo, da própria Administração. Portanto, a obtenção da proposta mais vantajosa está umbilicalmente ligada ao preço justo para o "bem e serviço" adaptados à finalidade a que se destinam.

Neste contexto há diversos entendimentos, a saber, "*O menor preço, como critério qualificador de uma licitação, não opera isoladamente*". (TRF 1ª R., AMS 9601458107). "*A proposta mais vantajosa é a que melhor atende ao interesse da Administração, aquela que melhor servir aos objetivos da licitação*" (Hely Lopes Meirelles in *Direito Administrativo Brasileiro*, 19ª ed., Malheiros, p. 273).

Assim e, sem esgotar o assunto é legítima e cabível a postura da Administração que, em razão do grau de complexidade dos serviços, delibere no sentido de não admitir a participação de todos quantos assim queiram, mas apenas daqueles de preencham requisitos técnicos compatíveis ao objeto em questão.

Portanto, para a operação dos serviços, é fundamental que a contratada adote processos e métodos aderentes aos maiores níveis de maturidade de gestão e certificados pelos organismos que promovem as melhores práticas e fiscalizam a sua adoção.

A maturidade de gestão pode ser definida como a extensão em que uma determinada prática de gestão é definida, gerenciada, medida, controlada e demonstra eficácia. O conceito implícito é de que as organizações mais maduras executam suas atividades de modo sistemático e controlado, enquanto organizações menos maduras executam suas atividades de maneira informal e não sistematizada (depende das situações e atuação de indivíduos e não decorrentes de sistemas de trabalho).

A certificação destas atividades e processos garante ao contratante que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas. Neste cenário, a certificação dos processos da contratada, conforme previstos no Selo de Ética e na Norma de Maturidade de Gestão do PROBARE ou na COPC-2000 PSIC (Customer Operations Performance Center – Provedor de Serviços Integrais a Clientes) impacta positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento, gestão de pessoas e de tecnologia, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade.

Portanto, a contratada deverá certificar esta Operação no Selo de Ética do PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (Call Center/ Contact Center/ Help Desk / SAC / Telemarketing) e em um dos modelos de maturidade

(Norma de Maturidade do PROBARE ou COPC-2000 PSIC) de acordo com os seguintes itens, a contar da data de implantação:

- Selo de Ética – em até 3 (três) meses, após o início da execução dos serviços objeto deste termo.
- Norma de Maturidade ou COPC-2000 PSIC – em até 6 (seis) meses, após o início da execução dos serviços objeto deste termo.

## **1. SELO DE ÉTICA E NORMA DE MATURIDADE DE GESTÃO DO PROBARE**

O PROBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento) é uma iniciativa das três entidades representantes do mercado de Relacionamento no país - ABEMD, ABRAREC e ABT, que identificaram a necessidade das definições de parâmetros de auto-regulamentação no segmento, de forma a consolidar e aprimorar o atendimento aos Consumidores e aos Clientes Contratantes.

O programa é composto por um código de ética, uma estrutura de ouvidoria, um Selo de Ética e uma Norma de Maturidade de Gestão, sendo que os dois últimos componentes se tratam de certificações que podem ser obtidas pelas organizações.

O Perfil de Maturidade atesta o grau de implementação que a organização possui em relação aos requisitos da Norma de Maturidade de Gestão do PROBARE, abrangendo critérios que avaliam os processos de Gestão Estratégica, Gestão de Pessoas, Gestão de Processos e de Tecnologia, fundamentais a uma operação de serviços estruturada.

## **2. COPC-2000 PSIC**

O padrão COPC-2000 PSIC é um framework de gestão de desempenho focado na gestão e entrega de resultados em ambientes de centrais de atendimento e demais estruturas de prestação de serviços aos clientes.

O padrão é considerado um modelo global para implementação de melhores práticas em Contact Centers, que gera melhorias nas métricas de satisfação dos clientes e resultados dos serviços de atendimento.

A Norma COPC-2000 PSIC detalha as práticas de gestão mais avançadas utilizadas pela indústria no mundo para operações próprias ou terceirizadas de serviços ao cliente. Essas práticas permitem alcançar o grau mais elevado de otimização tanto de custos e receitas, como da qualidade dos produtos e serviços que oferece uma operação aos usuários finais e terceiros. Empresas certificadas não só devem possuir processos bem desenhados e implementados, com também devem alcançar altos níveis de desempenho em uma grande extensão de métricas chave, garantindo eficiência e eficácia em suas operações de serviços.

### **3. SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO**

A contratada deverá dispor de solução informatizada, com interface totalmente Web, voltada à operação e gestão de todos os atendimentos realizados. Esta solução deverá atender a todos os segmentos de serviços da Central de Atendimento.

A solução deverá estar acessível às equipes de atendimento (Nível I, II e III), de supervisão e de gestão, assim como às equipes do MEC e suas Autarquias, as quais irão interagir com a Central para responder a demandas não solucionadas pelas equipes de atendimento. Ficará a cargo da contratada o dimensionamento da quantidade de licenças concorrentes a serem utilizadas, desde que garantam a observância aos acordos de níveis de serviço exigidos.

Cada técnico deverá ter uma senha e login para acesso, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos.

O sistema deverá ter cadastradas todas as solicitações/chamados da Central de Atendimento, possibilitando a rápida recuperação de seu histórico, bem como ter sua operação focada neste relacionamento com o usuário, implementando conceitos de CRM – Customer Relationship Management.

Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de “workflow” e “followup”, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por E-mail aos responsáveis quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos.

Além das funcionalidades exigidas, a solução deverá apresentar relatórios, disponíveis também na Web, compreendendo quantitativos de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, etc.

Por motivos de segurança, a solução deverá estar acessível única e exclusivamente através do circuito de dados a ser estabelecido entre a contratada e a contratante, não sendo permitida a disponibilização da solução na Internet.

Abaixo estão listadas as funcionalidades mínimas que o Sistema de Gestão de Relacionamento deve disponibilizar.

#### **- Requisitos para o Atendimento Receptivo**

- Possuir manuais e help de utilização atualizados;
- Registrar todo o ciclo do chamado desde sua abertura pelo usuário até o seu fechamento;
- Possibilitar o cadastramento e encaminhamento on-line das demandas não solucionadas no 1º Nível de atendimento.
- Alterável, configurável e adaptável às necessidades do contratante, possibilitando a criação e edição de campos e regras:
- Todas as solicitações de inclusão / exclusão / alterações deverão ser precedidas de reunião técnica, na qual será avaliada a viabilidade de execução e prazo previsto de entrega.
- Possuir base de dados implementada em SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de dados) ORACLE ou SQL Server;

- Possuir interface gráfica, com recursos de associação de objetos do tipo texto, imagem, vídeo e outros aos equipamentos, itens de materiais e incidentes;
- Permitir o encaminhamento/escalonamento das solicitações de serviços e incidentes para um técnico capacitado, conforme o assunto ou para um grupo de trabalho responsável;
- Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, unidades do MEC e suas Autarquias e assunto, determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado;
- Possibilitar a criação de relatórios gerenciais dinâmicos;
- Permitir a classificação de perfis de acesso;
- Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários específicos, grupos de usuários, localidades, tipos de equipamentos, etc;
- Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da Web, com possibilidade de inserção de procedimentos de resolução de problemas e de figuras ilustrativas, bem como apresentando os scripts de atendimento de acordo com os assuntos pesquisados;
- Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;
- Permitir operar em ambiente WEB, possibilitando ao demandante o acompanhamento de sua solicitação;
- Gerar para cada atendimento um número e senha únicos, que deverão ser informados ao demandante, possibilitando o acompanhamento pela web;
- Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário ou equipamento, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- Permitir o controle do fluxo de trabalho (workflow) dos chamados / solicitações;
- Permitir pesquisa de satisfação dos usuários on line;
- Registrar as reiterações de chamados, criando um vínculo com a abertura do chamado técnico original, assim como gerar automaticamente e-mails de alerta, quando da reiteração;
- Enviar automaticamente, na abertura do chamado, e-mail para o cidadão com os detalhes de sua solicitação, assim como no encerramento do mesmo;
- Possuir controle proativo e consolidado de indicadores de níveis de serviço, notificando por e-mail os responsáveis em situações pré-definidas, bem como apresentando relatórios periódicos de desempenho das equipes;
- Permitir anexar arquivos (.doc/.jpg/.pdf/.xls etc) aos chamados.

#### **- Requisitos para o Serviço de Atendimento Ativo**

A contratada deverá customizar, para cada campanha solicitada pelo MEC, sistema gerenciador de campanhas ativas, contendo as perguntas e abordagens a

serem realizadas pelos operadores, scripts de atendimento e opções de resposta, seguindo os fluxos de trabalho definidos para cada operação.

A solução deverá operar em ambiente 100% web e estar integrada ao discador preditivo da empresa contratada, efetuando Screen Pop-Up quando a ligação é completada.

Os relatórios de cada campanha serão demandados pelo MEC, sendo de responsabilidade da empresa contratada a customização e disponibilização dos mesmos através da web, pelo sistema gerenciador de campanhas ativas. Nos casos de campanhas permanentes, poderá ser demandado que os indicadores estejam contemplados na solução de Data Mart descrita no **Item IV** deste Termo de Referência.

#### **4. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO E QUALIDADE**

A contratada deverá disponibilizar e utilizar sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade (Workforce e Quality Management), para gerenciamento de todas as ilhas de atendimento, com as seguintes características mínimas:

- c)
- Permitir a gestão centralizada e ponto-a-ponto da central de atendimento;
- Proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de performance individual dos agentes e monitoria de qualidade, salas de tira duvidas e serviço de mensagens;
- Possuir módulo de planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes específicos em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas;
- Possuir módulo de acompanhamento para análise do planejado e comparação com o cenário em tempo real, com o objetivo de identificar desvios e propor melhorias e acertos;
- Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado;
- Realizar o gerenciamento do status inserido pelos operadores de modo a justificar o seu tempo de trabalho, onde um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;
- Possibilitar feedback online via módulo Web para o atendente;
- Propiciar uma interface simples e objetiva entre os analistas e os supervisores de atendimento, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à:
  - Solicitações de trocas e ausências;
  - Alterações de horário;
  - Agendamento de férias; e
  - Apontamento de produtividade;
- Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos;



- Possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do atendente, gerando uma nota final mantendo histórico de avaliações anteriores; e
- Permitir que os Supervisores e Gerente tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real, para possíveis ações imediatas.

## **5. BASE DE CONHECIMENTO**

A solução de base de conhecimento da contratada deverá operar em ambiente 100% Web e estar integrada ao sistema de gestão de relacionamento, permitindo a exibição automática de scripts e procedimentos de resposta aos cidadãos conforme a classificação das demandas pelo operador ou pelo próprio cidadão quando acessando a aplicação através da Internet.

A solução deve possibilitar a inserção de gráficos, tabelas e imagens nos procedimentos, facilitando a absorção do conhecimento por parte dos operadores e cidadãos.

Todo o conteúdo da base de conhecimento será de propriedade do MEC, devendo a contratada repassá-lo sempre que solicitado, em formato a ser definido entre as partes.

## **6. INTERFACES DE ACOMPANHAMENTO ON-LINE**

A contratada deverá disponibilizar soluções que permitam o acompanhamento remoto on-line das operações de atendimento por profissionais designados do MEC. Estas soluções deverão contemplar as seguintes funcionalidades básicas:

### **6.1 - Supervisão das Operações Telefônicas**

- Visualização dos agentes logados e não logados, status atual e tempo no status.
- Interface para busca e escuta das gravações de voz e telas dos atendentes.
- Visualização da fila de espera e ocupação dos troncos.
- Extração de relatórios referentes ao desempenho do grupo, contendo no mínimo as seguintes informações:
- Quantidade de ligações recebidas, atendidas, abandonadas e realizadas por período dia, hora ou fração de hora.
- Níveis de serviço atingidos por dia, hora ou fração de hora.

- Informações detalhadas por operador.
- Detalhamento de transferências de ligações entre operadores e entre o 1º e 2º Nível.
- Tempos médios de operação, espera e abandono.

## **7 - CONTROLE DE QUALIDADE**

Para aferir a satisfação do usuário com os serviços da central de atendimento, a contratada deverá realizar pesquisas telefônicas de opinião pública, por amostragens nacionais, estaduais ou regionais.

O MEC realizará pesquisa mensal diretamente com os usuários da Central de Atendimento, para a verificação de 3% das ocorrências encerradas/concluídas, visando aferir o índice de satisfação em relação aos serviços e atendimentos realizados, tendo supervisão técnica de instituto de pesquisa credenciado, responsável pela elaboração de amostras, questionários e tabulações dos resultados.

Os relatórios contendo o resultado dessas pesquisas serão entregues ao MEC para subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolutividade de solicitações.

Os formatos e conteúdos das pesquisas e relatórios de resultados serão definidos em comum acordo entre a contratada e o MEC.

Possibilidade para o MEC acompanhar e consultar os resultados das pesquisas em andamento por meio de:

- a) Consulta à folha de resposta individualizada, associada à respectiva gravação da entrevista de forma a permitir a monitoração e a fidedignidade do preenchimento das respostas do entrevistado;
- b) Consulta a resultados parciais e totais por meio de relatórios, tabelas de cruzamentos, gráficos totais e evolutivos e mapeamento digital de resultados localizando no mapa local onde a pessoa respondeu a pesquisa.
- c) Fornecimento do relatório final da pesquisa, impresso e em meio eletrônico, contendo questionários, tabelas, gráficos, análise e tabulações dos resultados.

A contratada deve possibilitar a realização da pesquisa de qualidade por meio de uma aplicação da URA na qual os usuários do serviço possam optar por participar. Nesta pesquisa eletrônica os requisitos são:

- a) Supervisão técnica de instituto de pesquisa credenciado, responsável pela elaboração de amostras, questionários e tabulações dos resultados;
- b) Realização da pesquisa com número mínimo de entrevistas estabelecido por configuração na aplicação.
- c) Consulta a resultados parciais e totais por relatórios, tabelas de cruzamentos, gráficos totais e evolutivos e mapeamento digital de

resultados localizando no mapa local ou regional onde a pessoa respondeu à pesquisa.

## **IX – CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOM (DADOS E VOZ)**

Todo o custo de contratação dos canais de acesso (Feixes E1), tarifas mensais dos serviços de 0800 e das ligações ativas será de exclusiva responsabilidade do MEC, INEP, FNDE e Capes.

O custo referente à contratação e tarifas dos *links* de dados necessários para a interconexão com a rede do MEC será de responsabilidade da contratada. A contratada deverá disponibilizar links dedicados (ponto-a-ponto) e redundantes para interconexão de sua rede com a rede do MEC. O link principal deverá possuir largura de banda de 4Mbps e o secundário de 2Mbps.

## **X – INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO CONTÍNUA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

### **1. INSTALAÇÕES FÍSICAS E MOBILIÁRIAS DA CENTRAL**

A contratada deverá instalar a Central de Atendimento da Educação no DF, mantendo-se os números telefônicos de acesso aos usuários dos serviços do MEC, INEP, FNDE e Capes, não sendo permitido por medida de segurança o compartilhamento do mesmo espaço físico com outros clientes da contratada. As instalações físicas deverão possuir dimensões adequadas e serem totalmente informatizadas visando assegurar um alto nível de qualidade e agilidade aos serviços, bem como possibilitar a segurança necessária às informações utilizadas, devendo também atender aos requisitos e características técnicas descritas a seguir.

A contratada deverá fornecer ambiente refrigerado e acusticamente isolado para a Central de Atendimento.

O ambiente designado para a operação da Central de Atendimento deverá ser totalmente segregado de outras operações da empresa contratada, não sendo permitido o compartilhamento de recursos humanos, recursos de hardware (estações de trabalho, servidores de aplicação, bancos de dados, storage, etc) e recursos de rede (switches LAN para conexão com as estações de atendimento e switches WAN para conexão com o circuito de dados).

A contratada deverá fornecer uma sala de treinamento exclusiva, com pelo menos 15 (quinze) microcomputadores, com acesso aos sistemas especificados, quadro branco, mesas, cadeiras, projetor de dados e toda a infra-estrutura necessária.

Deverão ser disponibilizadas também salas para as equipes de RH e monitoria, com os recursos necessários à execução de seus serviços.

A contratada deverá ainda fornecer uma sala de intervalo e lanche, não exclusiva, para atendentes e supervisores, cumprindo as exigências da legislação trabalhista, bem como sala de descompressão com iluminação e redução de ruídos, possibilitando o descanso dos operadores durante os períodos de intervalo.

O site onde serão instalados os postos de serviço para atendimento ao MEC deverá possuir, no mínimo, 500 (quinhentos) postos disponíveis à operação da Central de Atendimento, além dos ambientes de treinamento, descompressão, salas das equipes de treinamento e monitoria e demais ambientes necessários.

Todo o mobiliário e equipamentos deverão atender na íntegra a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego.

## **2. DESCRIÇÃO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO (PA)**

Considera-se Posição de Atendimento (PA), a composição de espaço físico, mobiliário, pessoal de operação e gestão dos serviços da Central de Atendimento. Deverão ser do tipo *box*, acusticamente isoladas entre si, equipadas com cadeiras ergométricas com ajuste de altura para o encosto e assento, mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo, suporte de pé, microcomputadores conectados em rede local, ramais de telefonia (telefone tipo *hands free*), *software* de gestão de relacionamento, recursos de telefonia (PABX/DAC/URA), *software* de gestão de chamadas, sistema de gravação digital, solução de gerenciamento de força de trabalho (WFM), solução de Data Mart, *link* de comunicação de dados, bem como todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas, operacionais e administrativas especificadas no presente Termo de Referência.

As Posições dos Supervisores deverão estar no ambiente operacional da Central, com os mesmos recursos de uma PA e deverão ser estrategicamente isoladas e devidamente posicionadas em função de seu grupo de operadores de teleatendimento.

Deverá ser instalado um sistema de circuito interno de TV colorido, abrangendo todo Site, cuja administração e monitoração serão feitas pela WEB e sua visualização disponibilizada para os responsáveis por cada ilha de atendimento. As imagens geradas deverão permanecer por no mínimo 10 dias *on-line* e, após esse período, serem armazenadas em mídia segura (CD/DVD), que deverá ser entregue

ao MEC. A distribuição das câmeras nos ambientes será definida pela contratada, em conjunto com o MEC.

O MEC será responsável pelo fornecimento da infraestrutura para as posições de atendimento presencial (Nível III) e, eventualmente, para as posições de Nível II, quando solicitada pelo MEC sua alocação nas instalações do contratante. Caberá à contratada apenas viabilizar o acesso destas posições aos sistemas de gestão da Central de Atendimento.

### **3. SOLUÇÃO DE CONTINGÊNCIA**

Os serviços, objeto desta contratação, não poderão sofrer descontinuidade. Portanto, a contratada deverá providenciar e disponibilizar durante a vigência do contrato, plano emergencial que evite a descontinuidade dos serviços prestados devido a movimento grevista de seus empregados ou devido a quaisquer outras situações que possam provocar a indisponibilidade temporária dos serviços.

A solução de URA da contratada deverá estar preparada para entrar em operação sempre que solicitado pelo MEC, de acordo com as exigências apresentadas no **Item XI** deste Termo de Referência, operando como contingência dos recursos atualmente disponíveis.

### **4. MANUTENÇÃO DOS RECURSOS DE TI**

A contratada deverá efetuar a implementação de todo o sistema de redes, servidores e demais recursos tecnológicos para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento e deverá realizar as manutenções preventivas, corretivas e evolutivas, bem como os ajustes contínuos necessários ao pleno funcionamento de seu sistema de gestão de relacionamento receptivo e de telemarketing ativo, sempre que necessário.

### **5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Será parte integrante do contrato, como anexo, o “Termo de Sigilo e Responsabilidade”, que deverá ser assinado, também, individualmente, por cada um dos profissionais alocados na execução do contrato.

Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do MEC, não podendo ser utilizada para outras finalidades que não sejam as de exclusivo interesse do MEC.

Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do MEC, não podendo a contratada utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização do MEC.

## **XI – PLATAFORMA DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

### **1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

#### **PABX/DAC - DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS**

O PABX/DAC - Distribuidor Automático de Chamadas deverá conter os seguintes recursos:

- Comunicação via VoIP (Voz sobre IP) com as posições de atendimento, possibilitando a alocação de posições de atendimento (ramais IP) nas instalações do MEC (PAN2 e PAN3), através da rede de dados.
- Utilizar “softphones” nas posições de atendimento, tornando desnecessária a utilização de aparelhos telefônicos ou terminais IP.
- Interface de música em espera.
- Software de Gerenciamento de Sistema.
- Capacidade mínima instalada para 660 (seiscentos e sessenta) canais (22 E1's).
- Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível) com, no mínimo, 350 (trezentas e cinquenta) portas dedicadas.
- Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas, possibilitando o acesso simultâneo a um mínimo de 40 (quarenta) usuários, incluindo equipes de gestão do MEC, à interface de gestão.
- Recursos duplicados para garantia de alta disponibilidade.
- Arquitetura recorrente e tolerante a falhas.
- Ter capacidade para que todos os parâmetros do Atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz.
- Possibilitar que o operador selecione entre diversos motivos para entrada em pausa.
- Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-lo ao cidadão.
- Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um operador – Skill Based Routing.
- Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis.
- Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento.
- Permitir a troca ou adição de especialidade/grupo de atendimento do atendente em tempo real, sem que o mesmo necessite efetuar a saída (logoff) do sistema de telefonia para que as mudanças entrem em vigor.
- Permitir ao Supervisor visualizar na tela do computador informações dos atendentes (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC e chamadas abandonadas) e informações dos Atendentes (quantidades de Atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).

- Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o cliente desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- Permitir a escuta em tempo real de ligações através da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
- Gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:
  - Quantidade diária e mensal de ligações recebidas, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - Quantidade diária e mensal de ligações atendidas, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - Quantidade diária e mensal de ligações abandonadas, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - Quantidade diária e mensal de ligações atendidas em até x segundos, onde x é um número parametrizável;
  - Tempo médio diário e mensal das ligações, em segundos;
  - Tempo médio diário e mensal por atendimento;
  - Quantidade diária e mensal de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos;
  - Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima;
  - Comparativos diário e mensal dos níveis de serviços contratados com os efetivamente realizados.
- Permitir a gravação de mensagens de espera, no padrão e no conteúdo a serem definidos e homologados.
- Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back).
- Possuir o recurso de Secretária Eletrônica, no qual o usuário pode optar por deixar uma mensagem para a equipe de atendimento.
- Implementar funções CTI para integração com sistemas de informação da contratada.
- Permitir acesso remoto via Internet para manutenção e programação.
- Realizar discagem preditiva, com quantidade mínima de 30 (trinta) portas, integrada ao sistema de gestão do atendimento (screen pop-up), para a realização de campanhas ativas, conforme demandas a serem apresentadas pelo contratante.

## **2. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)**

- Permitir o desvio automático das ligações para os Operadores, com integração total ao software de atendimento, permitindo ao Operador recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas.
- Permitir o recebimento e envio automático de fax, com no mínimo 10 (dez) portas disponíveis.
- Possuir uma quantidade mínima de 350 (trezentas e cinquenta) portas.

- Desviar para o Operador todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA.
- Permitir ao Operador retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessadas.
- Ter a capacidade de transferir para o Atendente ou Supervisor 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.
- 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.
- Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.
- Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cut through).
- Possui a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.
- Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção.

### **3. GRAVAÇÃO DIGITAL**

- Possuir a facilidade de “free-seating”, ou seja, o sistema de gravação é sincronizado com o sistema de telefonia para gravação de operadores independente da posição ocupada;
- As gravações deverão poder ser armazenadas por qualquer meio, atendendo as seguintes premissas:
  - 90 (noventa) dias para recuperação imediata das conversações;
  - 3 (três) meses para recuperação através de procedimentos de restore de backup.
  - As gravações digitalizadas devem permitir a compactação e ser indexadas para recuperação por identificação do canal, data/hora e operador;
- Ser totalmente integrada à solução de gestão de atendimentos, relacionando as demandas / chamados ao arquivo de gravação correspondente;
- Ser totalmente integrada à solução de monitoria e avaliação (qualidade), relacionando os arquivos de gravação às avaliações e observações efetuadas;
- Possibilitar a gravação de todos os diálogos mantidos entre atendentes e usuários;



- Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário, pelo número de origem da chamada, por ramal, etc;
- Possibilitar a recuperação imediata das gravações, assim que a ligação é finalizada;
- Permitir a gravação das telas acessadas pelos operadores durante o atendimento, para fins de avaliação.

#### **4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA O ACESSO REMOTO À REDE INTERNA DO MEC**

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.

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.

Como os serviços do *Contact Center* estarão sendo prestados 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.).

Se necessário, o MEC fará auditoria para verificação de todas as configurações das estações de trabalho (PA's) dos Operadores de Atendimento e poderá exigir a desinstalação de produtos que sejam considerados maliciosos, bem como solicitar a instalação de *softwares* adicionais de segurança (como anti-vírus, firewall pessoal, dentre outros), as expensas da contratada.

O sistema de Firewall do MEC aplicará regras de segurança ao tráfego da VPN para garantir a integridade total da segurança de rede.

As estações de trabalho (PA) dos Operadores de Atendimento também deverão ser totalmente compatíveis com as plataformas internas de operação de sistemas de informação do MEC, a citar:

- Sistema Operacional MS-Windows 2000 Professional e MS-Windows XP SP2;
- MS-Office;
- Br Office;
- Browsers MS-Internet Explorer e Firefox Mozilla;
- Aplicações *WEB* com os plugins necessários;
- Aplicações Cliente/Servidor Delphi;
- Banco de Dados:

- Oracle 9i e superiores;
- Ms SQL;
- POST GREE SQL;
- My SQL;
- Sy Base

Imediatamente após a assinatura do Contrato será fornecido, para assinatura dos responsáveis da Contratada, um “**Termo de Sigilo e Responsabilidade**”, o qual deverá ser assinado, também, por cada um dos técnicos alocados no Contrato.

## **5. PROPRIEDADE DA INFORMAÇÃO**

Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do MEC, não podendo a Contratada utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização do MEC.

## **6. ARQUITETURA DE REDE**

A arquitetura de rede da Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular, independente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos:

- Capacidade de acréscimo de componentes, conforme as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal);
- Capacidade de migração para hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);
- Escalabilidade dos componentes nos seguintes aspectos:
  - Capacidade de processamento;
  - Armazenamento de dados;
  - Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
  - Acréscimo de número de relatórios contemplados.
- Possuir equipamentos ativos de rede compatíveis com as soluções de telefonia a serem providas pela contratada, suportando tecnologias de QoS (Quality of Service) e sendo totalmente gerenciáveis.

## **XII – FASES DE IMPLEMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa contratada deverá iniciar a execução dos serviços no 20º dia útil contado a partir da data de assinatura da respectiva Ordem de Serviço.

A contratante adotará como período de estabilização os primeiros 90 (noventa) dias de operação dos serviços, período este no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, em comum acordo entre as partes.

### XIII – NÍVEIS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os níveis de serviços são critérios objetivos estabelecidos e acordados entre o MEC e a empresa a ser contratada, com a finalidade de aferir e avaliar principalmente os fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: a qualidade, o desempenho e a disponibilidade.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços ou grupos de serviços. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivos quantitativos de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados mediante acordo entre o MEC e a contratada.

Ficam estabelecidos os seguintes itens como níveis de serviço a serem cumpridos pela contratada, com mensuração consolidada mensal e emissão de relatórios para aferição dos mesmos:

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	-----
<b>Chamadas Efetivadas</b>				
ILE	Ligações Efetivadas	Mínimo %	95	100
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo %	100	-----

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	META
IRMU	Reincidência de Demanda pelo Usuário	Máximo %	70	10
ISPA	Demandas Solucionadas no Primeiro Atendimento (Nível I)	Mínimo %	60	70
ISSA	Demandas Solucionadas no Segundo Atendimento (Nível II)	Mínimo %	75	85
ISTA	Demandas Solucionadas no Terceiro Atendimento (Nível III)	Mínimo %	90	100
IFQA	Avaliação de Qualidade de Atendimento (retorno atendimento ativo)	Mínimo %	90	95
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	15

Para fins de entendimento dos índices descritos na tabela acima, considere-se:

a) ATENDIMENTO RECEPTIVO - Chamadas Recebidas: Repassadas pelo Distribuidor Automático de Chamadas – DAC aos Agentes de Atendimento. Excluem-se as abandonadas pelo interlocutor antes do trânsito pela espera (“ring”) e as atendidas por mensagem de dissuasão.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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

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.

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.

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

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

#### b) ATENDIMENTO ATIVO

Chamadas Efetivadas: Aquelas para as quais houver resposta humana do número telefônico discado. Excluem-se as tentativas cujos resultados sejam “ocupado”, “não atende”, “telefone desligado”, “secretária eletrônica”, dentre outros.

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.

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

O MEC poderá reavaliar os parâmetros máximos e mínimos dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

Caso sejam detectados, nos relatórios a serem elaborados e fornecidos pela contratante, índices fora dos limites máximos e mínimos estabelecidos, a contratada deverá inserir, no corpo dos documentos, justificativas detalhadas para as ocorrências ou, na falta dessas, indicar as ações e prazos para regularizar a situação.

A contratada deverá implantar ações de correção visando atender às metas estabelecidas.

Caso a contratada não atinja os índices fixados acima, o MEC aplicará multa de 1% (um por cento) por indicador não atingido. Os valores serão glosados das faturas do mês subsequente da constatação da infração.

- a) As interrupções provocadas por falhas ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos, sob a responsabilidade da contratada, devem ser eliminadas em prazo máximo de 2 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico.
- b) As interrupções, provocadas por falhas ou degradação do PABX/DAC e URA sob a responsabilidade da contratada devem ser eliminadas em prazo máximo de 2 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico.

O descumprimento dos prazos estabelecidos nas alíneas “a” e “b” acima acarretará na aplicação de multa no percentual de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês.

Fica estabelecido que a soma dos valores das multas previstas nos itens acima, a serem aplicadas pelo MEC à contratada, fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor do faturamento do mês.

#### **XIV - EXECUÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA DO CONTRATO**

As quantidades apresentadas no **Item VI** deste Termo de Referência correspondem aos quantitativos máximos a serem alocados mensalmente à prestação dos serviços. A efetiva determinação do quantitativo mensal de postos de serviço e das demais condições de prestação dos serviços se dará mediante Ordens de Serviço emitidas pelo MEC de acordo com a demanda por serviços.

A execução física e financeira do contrato se dará exclusivamente sob demanda, por meio de Ordens de Serviço – OS, **ENCARTE D**, devidamente autorizadas pelo gestor do contrato, estabelecendo prazos e quantitativos, nos limites e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e no contrato decorrente procedimento licitatório.

Cada Ordem de Serviço definirá as categorias de serviços que serão utilizadas e seus respectivos quantitativos.

Todo serviço a ser executado pela contratada somente será iniciado mediante Ordem de Serviço (OS), que é vinculada ao contrato firmado entre MEC e a contratada.

O documento Ordem de Serviço conterá os seguintes elementos:

1. Número da Ordem de Serviço;

- Data de Emissão;
- Nº do Contrato;
- Data de Assinatura do Contrato;
- Especificação do Serviço a ser executado, de acordo com o presente Termo de Referência;
- Quantidade de Postos de Atendimento;
- Justificativa;
- Prazo e Local de Execução;
- Disponibilidade do Serviço (dias e horários de funcionamento);
- Produtos esperados;
- Conhecimento(s)/Certificação(ões) requerido(s) (quando couber);
- Definição dos Recursos Físicos e Financeiros a serem utilizados;
- Carimbo e Assinatura do Gestor do Contrato;
- Termo de Concordância;
- Data do Aceite pela contratada;
- Carimbo e Assinatura da contratada.

## **XV – RELATÓRIOS DE CONTROLE OPERACIONAL**

A contratada deverá encaminhar relatórios periódicos de controle operacional, que visam permitir a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e o diagnóstico da situação por segmento.

Esses relatórios deverão informar quanto às necessidades dos demandantes, à localização das demandas, ao perfil dos usuários por serviço, ao mapeamento dos fluxos e de sua intensidade e outros, no intuito de subsidiar as ações, por meio de suas áreas técnicas e de forma descentralizada.

Quanto ao conteúdo, os relatórios devem informar dados sobre:

Nível do serviço:

- a) Deve ser apresentado relatório específico referente aos níveis qualitativos de serviço definido no item (controle de qualidade), evidenciando quadro comparativo dos índices mensais computados efetivamente pela Plataforma de Telecomunicações e dos índices estabelecidos neste Termo de Referência;
- b) Relatório analítico e sintético da quantidade de chamadas oferecidas, tempos médios de conversação, chamadas completadas, ocupadas e não respondidas, índice de congestionamento de rotas e abandonadas, bem como a quantidade de ligações efetivamente transferidas à Central de Atendimento e quantidade de ligações não transferidas fora do horário de atendimento da Central.

Número de ligações atendidas:

- a) Número de ligações;
- b) Distribuição das ligações com percentual, de acordo com a opção escolhida de agrupamento para apresentação dos resultados;
- c) Intervalo de data;
- d) Estado de origem da chamada;
- e) Estado / Município;
- f) Região.

Número de ligações atendidas e transferidas ao atendimento para os operadores:

- a) Número de ligações transferidas e percentuais;
- b) Número de ligações com status de ocupada e percentual;
- c) Número de ligações recebidas fora do horário de atendimento e seu percentual;
- d) Número de ligações transferidas e perdidas e percentuais;
- e) Número de ligações abandonadas antes do atendimento pelo operador ou por qualquer outra razão pessoal ou técnica e percentual;
- f) Número de ligações abandonadas pelo usuário após ter contato com o operador, por qualquer razão e seu percentual;
- g) Tempo de interrupção no atendimento, tempo médio (segundos) em que o operador em atendimento interrompe o seu trabalho e mantém o usuário em espera e percentual;
- h) Tempo médio de espera, duração média de tempo que o usuário espera antes de ser atendido;
- i) Intervalo de data;
- j) Estado de origem da chamada;
- l) Estado / Município;
- m) Região.

Números dos telefones registrados:

- a) Número do telefone;
- b) Local da ligação (UF/Município);
- c) Data da (s) ligação (ões);
- d) Horário da (s) ligação (ões);
- e) Opção (ões) escolhida de navegação;
- f) Informação (ões) teclada (s) (quando houver);
- g) Número de ligações geradas pelo mesmo número telefônico;
- h) Geração de arquivo CSV para *download*;
- i) Intervalo de data.

A contratante definirá, na ocasião da assinatura do contrato, a periodicidade, os prazos e os modelos para confecção e envio dos relatórios.

## **XVI - JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**



O julgamento das propostas será pelo **PREÇO GLOBAL**, sendo declarada vencedora a licitante que apresentar o **Menor Preço Global** e que atenda a todos os requisitos a seguir:

a) apresentação da proposta de forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, devendo conter todos os elementos que influenciam no valor final da contratação, detalhando:

I - os preços unitários, o valor mensal e o valor global da proposta, conforme o disposto no instrumento convocatório e no modelo de planilha constante no encarte C;

II - os custos decorrentes da execução contratual, mediante o preenchimento do modelo de planilha de custos e formação de preços constante no encarte C;

III - a indicação de sindicato, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO;

- A proposta comercial deverá conter o valor dos salários não inferior ao normativo das categorias profissionais estabelecidas pelo SINTTEL – DF – Sindicato dos trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal.

VI - a relação dos equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação.

A apresentação da proposta implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contida, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os equipamentos, ferramentas, utensílios e pessoal necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

A contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual erro na elaboração de sua proposta, devendo o pregoeiro avaliar a aceitabilidade das propostas, verificando se as planilhas e condições apresentadas atendem a integridade das exigências constantes na legislação vigente e no presente termo de referência, desclassificando todas as propostas que estiverem em desacordo com tais exigências.

A planilha de custos e formação de preços deverá ser entregue e analisada no momento da aceitação do lance vencedor.

## **XVII – VISTORIA TÉCNICA**

Os licitantes deverão realizar vistoria técnica nos locais onde serão executados os serviços nas dependências do Ministério com o objetivo, além de verificar as instalações e infra-estrutura que serão disponibilizadas, de dirimir todas as dúvidas acerca das especificações técnicas do projeto e dos itens de formação de preços, no prazo de até 03 (três) dias úteis antes da data de abertura da Sessão Pública de Pregão.

- A vistoria somente será realizada no horário de funcionamento regular do Contratante (das 09 às 17 horas), e deverá ser agendada previamente, junto à Coordenação Geral de Compras e Contratos da Subsecretaria de Assuntos Administrativos, pelo(s) telefone(s) (61) 2104-9943, 2104-9118 ou.
- No caso da realização a vistoria, será lavrado, pela CGCC/SAA, o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo do **ENCARTE B**, o qual, devidamente preenchido e assinado, pelo funcionário da CGCC/SAA designado para tanto e pelo Responsável Técnico da licitante, será entregue a este para que seja inserido junto à documentação de habilitação da Licitante.

## **XVIII - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

A qualificação técnica se dará mediante a apresentação dos seguintes atestados, acompanhados dos respectivos contratos vigentes ou já encerrados, que também deverão indicar o período de vigência do contrato, e comprovar a execução dos serviços por no mínimo 12 (doze) meses:

- Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de serviços para um único cliente, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, nas dependências da contratada, utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC para a gestão e entrega de resultados, contemplando a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI, gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com atendimento ativo e receptivo, comprovando a disponibilização de recursos de atendimento multimídia e o atendimento acima de 100.000 (cem mil) ligações/mês, utilizando-se de pelo menos 120 Posições de Atendimento e 240 operadores.
- O atestado deverá detalhar os serviços prestados, quantidades e demais características, bem como apresentar de forma explícita a conformidade às melhores práticas (Norma de Maturidade de Gestão ou COPC-2000 PSIC). Não serão aceitos atestados e contratos de empresas coligadas ou que pertençam a um mesmo grupo da licitante

**Justificativa:** o atestado tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na prestação de serviços pertinentes e compatíveis com o objeto da licitação tanto em características quanto em quantidades, conforme estabelece o art. 30 da lei 8.666/93. Os quantitativos solicitados representam cerca de 30% do volume total de serviços a serem contratados, demonstrando razoabilidade e preservando critérios mínimos de avaliação para que seja efetuada a contratação de uma empresa que tenha reais condições de prestar os serviços.

- Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência em prestação de serviços de fornecimento de solução integrada de informações gerenciais (Data Mart), contemplando serviços de levantamento, modelagem, implementação e manutenção do sistema, utilizando metodologia baseada nas práticas do CMMI, com fornecimento/utilização de ferramentas ETL e OLAP.

**Justificativa:** Conforme descrito no Termo de Referência, a empresa vencedora terá que desenvolver e implantar um sistema para a disponibilização de informações gerenciais para auxílio a tomada de decisão dos gestores públicos. Portanto, faz-se necessária a avaliação dos licitantes para verificar a experiência dos mesmos nesta parcela dos serviços. Tal exigência encontra respaldo legal no art. 30 da Lei 8.666/93.

- Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência em prestação de serviços de Contact Center em formato híbrido, para um único cliente, com atendimento de primeiro e segundo níveis nas dependências da Contratada e atendimento de terceiro nível nas dependências da Contratante.

**Justificativa:** Este atestado tem por objeto avaliar a característica híbrida dos serviços, ou seja, a capacidade de prestação simultânea nas instalações do contratante e nas instalações da contratada, o que retratará a capacidade técnico-operacional do licitante em conformidade com o art. 30 da Lei 8.666/93.

- A licitante deverá comprovar possuir profissional no quadro permanente para assumir a responsabilidade técnica do contrato com experiência mínima de 2 (dois) anos em gerência de projetos, com nível superior e certificação COPC. A licitante deverá apresentar para a comprovação o currículo, carteira de trabalho ou ficha funcional, além de cópia do diploma de conclusão do nível superior e do certificado oficial COPC (Coordenador Registrado COPC – Customer Operations Performance Center).

**Justificativa:** Tendo em vista a complexidade e o volume de serviços a serem contratados, faz-se necessária a indicação de um profissional capacitado para assumir a responsabilidade técnica do contrato. Tal exigência tem fundamento no art. 30 da Lei 8.666/93

Serão inabilitadas as licitantes que não comprovarem, através de cópia autenticada do estatuto social, atuar no ramo de atividade de serviços de call center/teleatendimento.

## **XIX - FORMAÇÃO DE PREÇO**

Para os valores cotados, a empresa deverá apresentar planilha demonstrativa dos custos, além dos parâmetros e memória de cálculos utilizados para obtenção dos resultados, conforme modelo do **ENCARTE C**.

## **XX - INDICAÇÃO DOS CRÉDITOS PARA ATENDIMENTO DAS DESPESAS**

As despesas decorrentes da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência correrão à conta do orçamento, consignadas no Programa de Trabalho PTRES 0001710, Elemento de Despesa 33.90.39.

## **XXI - VIGÊNCIA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

Os serviços objeto do presente Termo de Referência serão formalizados mediante Contrato, conforme o artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

O contrato a ser firmado terá vigência de 12 (meses) a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos subseqüentes mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e com vantagens à Administração, nos termos do inciso II do artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

## **XXII - CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado, mensalmente, em moeda nacional corrente, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da contratada, até o 5.º (quinto) dia útil do mês subseqüente ao da prestação dos serviços, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura discriminativa, devidamente atestada pelo Representante da Administração, além dos comprovante de recolhimento dos encargos sócias e, quando for o caso, das multas aplicadas.

A Nota Fiscal /Fatura discriminativa deverá ser obrigatoriamente acompanhada do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social) correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do art. 31 da Lei nº 9.032, de 28/04/1995; da regularidade da **contratada** junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta *online*; do cumprimento das obrigações

trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.

O descumprimento das obrigações de que trata a subcláusula anterior, ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Na ocorrência de eventual atraso de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de juros moratórios de 0,5% ao mês, apurados desde a data prevista para tanto até data de sua efetivação, calculados *pro rata die*, sobre o valor a Nota Fiscal/Fatura, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{TX}{100}$$

365

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e IN/SRF nº 480, de 15/12/2004, alterada pelas IN nº539, de 25/04/2005 e nº 706, de 09/01/2007, a Divisão de Execução Orçamentária e Financeira reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ, bem como a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a contratada, se esta não apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, de que trata a Instrução Normativa SRF nº 79, de 01/08/2000.

Quanto à prestação de serviços, na retenção do Imposto Sobre Serviços - ISS, será observado, no que couber, o disposto na Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003.

### **XXIII - MENSURAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO**

Serão multiplicadas as quantidades pelos respectivos valores para apuração do valor mensal a ser pago. Para o caso de Posições de Atendimento (PA's) utilizadas em apenas parte do mês, será calculado o valor *pro rata*.

O objeto deste Termo de Referência será dado como recebido com apresentação da nota fiscal, descrito o objeto contratado e relatório contendo a síntese dos serviços prestados – descritivo do volume de chamadas, dos sistemas

acessados, dos usuários que utilizaram os serviços, das anormalidades ocorridas, do percentual de disponibilidade.

Quanto às Posições de Atendimento – PA's, o MEC se reserva o direito de pagar somente aquelas efetivamente ativas, conforme medição dos serviços e apresentação de relatórios.

#### **XXIV - REPACTUAÇÃO**

Poderá ser permitida a repactuação do valor do **CONTRATO**, desde que observado o interregno de 01 (um) ano, a contar da data da Proposta, devidamente fundamentada em Planilhas de Custos e Formação de Preços, nos termos do art. 5º, do Decreto nº 2.271 de 07 de julho de 1997 e dos arts. 37 a 41 da IN nº 02, de 30 de abril de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

#### **XXV - GARANTIA CONTRATUAL**

Como garantia do fiel cumprimento de todas as obrigações contratuais, a empresa licitante vencedora obrigará-se a prestar garantia numa das modalidades previstas no §1º do Art. 56 da Lei nº 8.666/93, correspondente a 3% (três por cento) do valor do contrato, quando da sua assinatura.

#### **XXVI - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Pelo atraso injustificado na execução do objeto da licitação; pela recusa de assinar do contrato, pela inexecução parcial ou total estarão definidas no Edital, conforme Lei 10.520/2002 e Decreto 5.450/2005.

Independentemente das sanções previstas neste item, ao inadimplente poderão ser aplicadas, ainda, as penalidades constantes no edital e no contrato.

#### **XXVII - ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços, objeto deste Termo de Referência, estarão sujeitos a mais ampla, irrestrita e rigorosa fiscalização, a qualquer hora, em todas as áreas abrangidas pelos mesmos, obrigando-se a empresa a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados.

A fiscalização de prestação dos serviços será exercida por uma comissão com Representantes da Administração, que serão designados pela Subsecretaria de Assuntos Administrativos, pela Secretaria de Educação Superior, pela Secretaria de Educação a Distância e pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica, para o seu acompanhamento e a sua fiscalização, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos mesmos e de tudo dará ciência a empresa,

podendo sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o Contrato, tais como:

- verificar, junto à contratada e seu preposto, se estão tomando todas as providências necessárias para o bom andamento dos serviços;

- emitir pareceres em todos os atos da empresa contratada relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do contrato;
- solicitar as substituições (coberturas) quando julgar necessárias.

Não obstante a empresa contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o MEC reserva-se o direito de, sem qualquer forma de restrição à plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

Cabe à empresa contratada atender prontamente a quaisquer exigências da fiscalização inerente ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus para o MEC, não implicando a atividade da fiscalização em qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da empresa contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na ocorrência desta, tampouco a co-responsabilidade do MEC ou de seus agentes e prepostos.

## **XXVIII - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

São obrigações da CONTRATADA:

- b) - Prover pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, contratados exclusivamente pelo regime da CLT, sem interrupção seja por motivos de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;
- II – Incluir na seleção dos funcionários da central de atendimento, aferição dos conhecimentos de Língua Portuguesa e redação oficial;
- III - Efetuar a reposição de mão-de-obra especializada, no prazo de 01 (uma) hora, quando ocorrer eventual ausência do agente titular, não sendo permitida, em razão da ocorrência, a prorrogação de jornada (dupla). Tal reposição deverá estar pronta para atendimento com domínio dos serviços descritos neste Termo de Referência;
- IV - Fornecer deslocamento dos funcionários, independentemente da categoria, para quaisquer eventos e lugares (treinamentos, reuniões, aperfeiçoamentos etc.) para execução dos serviços prestados. Nos casos de treinamentos, aperfeiçoamentos e demais eventos prolongados, deverão, também, fornecer alimentação;
- V - Manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados, para atender a eventuais acréscimos solicitados pela contratante, bem como impedir que profissionais cometam faltas disciplinares, faltas qualificadas de natureza grave, e que sejam mantidos ou retornem às instalações da contratante;
- VI - Apresentar pessoal, para execução dos serviços, especialmente qualificado, treinado e orientado sobre as obrigações assumidas no Contrato, especialmente quanto ao sigilo das informações e proteção dos equipamentos, das bases digitais e do *software* utilizados nas dependências da contratante;



VII - Implementar Plano de Treinamento, a ser submetido previamente à aprovação da contratante que deverá prever a realização obrigatória de aprendizagem e reciclagem aos seus prestadores de serviço, sempre que o MEC exigir, em função do desenvolvimento de suas atividades e ações;

VIII - Conscientizar todo o pessoal envolvido na prestação dos serviços sobre a correta utilização dos equipamentos e a operação dos sistemas seguindo rigorosamente as instruções constantes dos manuais que venham a ser editados pelo MEC;

IX - Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante todo o período de vigência do contrato, garantindo a perfeita realização dos serviços no que se refere à qualidade e sua continuidade;

X - Manter vínculo empregatício formal e expresso com os seus funcionários, sendo responsável pelo pagamento de salários e de todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, fiscais e parafiscais, emolumentos, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da contratada, incidentes sobre o objeto do Contrato, bem como por quaisquer acidentes e mal súbito de que possam ser vítimas, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da contratada para com estes encargos, não transfere à contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato, e ensejará a rescisão do mesmo, caso a contratada, uma vez notificada para regularizar as pendências, permaneça inadimplente. Fica esclarecido de que não se estabelece, por força da prestação dos serviços objeto do Contrato, qualquer relação de emprego entre a contratante e os funcionários que a contratada utilizar para a execução dos serviços;

XI - Responder pelos danos causados diretamente a contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pela contratante;

XII - Apresentar em tempo hábil a documentação relativa aos serviços executados e faturados;

XIII - Atender prontamente a quaisquer exigências do representante da contratante, inerentes ao objeto do contrato;

XIV - Fornecer os relatórios à contratante, conforme especificado neste Termo de Referência;

XV - Comunicar à contratante, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

## **XXIX - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

São obrigações da CONTRATANTE:

g) - Efetuar os pagamentos devidos à contratada no prazo e condições estabelecidos deste Termo de Referência;

II - Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

- III - Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
- IV - Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras do serviço objeto da contratação, de forma a garantir que aqueles continuem a ser os mais vantajosos para a Administração;
- V - Documentar as ocorrências havidas controlando o desempenho do serviço prestado;
- VI - Aplicar as penalidades regulamentares e contratuais à contratada, quando for o caso;
- VII - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada.

Brasília, 13 de maio de 2009.

**Antônio de Melo Santos**  
Coordenador de Compras

Visto.

---

**LUIZ AUGUSTO LUCINDA**  
Coordenadora Geral de Compras e Contrato

De acordo.

---

**DENIO MENEZES DA SILVA**  
Subsecretário de Assuntos Administrativos

## ENCARTE A

### **SOBRE OS SISTEMAS E PROGRAMAS DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

#### **Sobre o e-MEC**

O e-MEC é um sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação da educação superior. Instituído pela Portaria Normativa nº 40, de 12 de dezembro de 2007, o sistema foi desenvolvido com a finalidade de simplificar, racionalizar e abreviar o trâmite dos processos regulatórios de instituições e cursos de graduação e seqüenciais do sistema federal de educação superior. Para isso, o e-MEC processa as tramitações referentes ao credenciamento e credenciamento de instituições de ensino superior e de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos superiores de graduação.

Para garantir a segurança das informações, a movimentação dos processos no sistema e-MEC é feita por meio de certificação digital no padrão ICP Brasil com o uso de Certificado tipo A3 ou superior, que deve ser emitido por Autoridade Certificadora credenciada na forma da legislação específica.

#### **Sobre o SiedSup**

O Portal Siedsup é um endereço eletrônico gerenciado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) que concentra os dados cadastrais dos cursos e das Instituições de Educação Superior. Na plataforma, é possível acessar as informações referentes às instituições que atualmente encontram-se credenciadas junto ao Ministério da Educação, assim como as informações sobre a situação dos cursos ofertados com a identificação dos processos de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento.

#### **Sobre os programas da Secretaria de Educação Superior/MEC**

**ProUni:** O Programa Universidade Para Todos (ProUni) é um programa do Ministério da Educação, instituído pela Lei nº 11.096, de 13 de janeiro de 2005, que tem como finalidade a concessão de bolsas de estudo integrais e parciais em cursos de graduação e seqüenciais de formação específica, em instituições privadas de educação superior. O público do ProUni são estudantes egressos do ensino médio da rede pública ou da rede particular na condição de bolsistas integrais que tenham renda per capita familiar máxima de três salários mínimos. Os dados do ProUni são gerenciados pelo Sispruni.

**REUNI:** O Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) foi instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007, e tem como objetivo dotar as universidades federais das condições necessárias para a ampliação do acesso e da permanência na educação superior, configurando-

se como uma das ações do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE) e como uma política nacional de expansão da educação superior pública. Os dados referentes às instituições federais de ensino superior, especialmente àqueles relacionados com as ações do Reuni são gerenciados pelo Pingfes, uma plataforma de integração de dados das Ifes. O sistema apresenta uma infraestrutura tecnológica para coleta e distribuição dinâmica de informações das universidades e sistema de gestão estratégica de dados para a Secretaria da Educação Superior (SESu).

**FIES:** O Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (FIES) é um programa do Ministério da Educação operacionalizado pela Caixa Econômica Federal que tem como finalidade o financiamento da graduação no ensino superior de estudantes que não tenham condições de arcar integralmente com os custos de sua formação.

Cabe destacar que os atendimentos relacionados à avaliação, regulação e supervisão, que têm como marco regulatório o Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006, envolve as Secretarias de Educação Superior – SESu, de Educação a Distância - SEED e de Educação Profissional e Tecnológica – SETEC, além do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP, da Comissão Técnica de Acompanhamento de Avaliação - CTAA e do Conselho Nacional de Educação - CNE, que tiveram suas atribuições referentes à supervisão, avaliação e regulação determinadas pelo referido decreto.

### **Sobre os programas da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**

**Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia:** O catálogo nacional de cursos superiores de tecnologia tem como propósito fortalecer estes cursos, bem como cumprir o decreto No. 5.772/06. Na prática, ele é um guia para referenciar estudantes, educadores, instituições ofertantes, sistemas e redes de ensino, entidades representativas de classes, empregadores e o público em geral.

**Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de nível Médio:** O catálogo nacional de cursos técnicos de nível médio tem os mesmos propósitos do catálogo nacional de cursos superiores de tecnologia, no entanto, ele observa as características e especificidades dos cursos técnicos de nível médio.

**SISTEC:** O SISTEC é o sistema nacional de informações da educação profissional. Ele tem como propósito manter informações precisas sobre Instituições, cursos técnicos de nível médio e de qualificação profissional, bem como a oferta de vagas desses cursos. O SISTEC teve a sua implantação iniciada a partir de outubro de 2008 e finalizou o ano de 2008 com aproximadamente 2000 Instituições ofertantes de cursos técnicos já cadastradas. Este número deverá dobrar ao longo do ano de 2009. Além de ser um sistema de informações e indicadores da educação profissional, o SISTEC será o substituto do CNCT – Cadastro Nacional de Cursos Técnicos e com isso a validade dos diplomas dos cursos técnicos ofertados, estará condicionada ao registro dos alunos no SISTEC.

### **Sobre os programas do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação**

## **PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR – PNAE**

Seu objetivo é atender às necessidades nutricionais dos alunos durante sua permanência em sala de aula, contribuindo para o crescimento, o desenvolvimento, a aprendizagem e o rendimento escolar dos estudantes, bem como a formação de hábitos alimentares saudáveis.

As informações aos usuários sobre o programa consistem em: PNAE, PNAI, PNAC, PNAQ, PNAP e mais educação.

## **PROGRAMA NACIONAL DO LIVRO DIDÁTICO - PNLD**

O FNDE executa três programas voltados ao livro didático: o Programa Nacional do Livro Didático (PNLD), o Programa Nacional do Livro Didático para o Ensino Médio (PNLEM) e o Programa Nacional do Livro Didático para a Alfabetização de Jovens e Adultos (PNLA). Seu objetivo é o de prover as escolas das redes federal, estadual e municipal e as entidades parceiras do programa Brasil Alfabetizado com obras didáticas de qualidade.

Os livros didáticos são distribuídos gratuitamente para os alunos de todas as séries da educação básica da rede pública e para os matriculados em classes do programa Brasil Alfabetizado. Também são beneficiados, por meio do programa do livro didático em Braille, os estudantes cegos ou com deficiência visual, os alunos das escolas de educação especial públicas e das instituições privadas definidas pelo censo escolar como comunitárias e filantrópicas.

As informações aos usuários sobre o programa consistem em: PNLD, PNELEM, PND, BRAILE e periódicos e PNEBEM.

## **PROGRAMA BRASIL ALFABETIZADO**

**PBA – Programa Brasil Alfabetizado:** é um instrumento capaz de promover o apoio a ações de alfabetização de jovens, adultos e idosos nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios, por meio da transferência de recursos financeiros, em caráter suplementar, aos entes federados que aderiram ao Programa e por meio do pagamento de bolsas-benefício a voluntários.

## **PROGRAMA DINHEIRO DIRETO NA ESCOLA**

Sua finalidade é prestar assistência financeira, em caráter suplementar, às escolas públicas do ensino fundamental das redes estaduais, municipais e do Distrito Federal e às escolas privadas de educação especial mantidas por entidades, sem fins lucrativos, registradas no Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) como beneficentes de assistência social, ou outras similares de atendimento direto e gratuito ao público. O objetivo da assistência financeira é a melhora da infra-estrutura física e pedagógica, o reforço da autogestão escolar nos planos financeiro, administrativo e didático e a elevação dos índices de desempenho da educação básica.

As informações aos usuários sobre o programa consistem em: PDE escola, Acessibilidade, ProInfo, Educação Integral, FEFS e Parcela Extra, PDDEE (emergencial).

## **PROGRAMA NACIONAL DO TRANSPORTE ESCOLAR**

O Programa Nacional de Apoio ao Transporte do Escolar (Pnate) foi instituído com o objetivo de garantir o acesso e a permanência nos estabelecimentos escolares dos alunos do ensino fundamental público residentes em área rural que utilizem transporte escolar, por meio de assistência financeira, em caráter suplementar, aos estados, Distrito Federal e municípios.

## **CAMINHO DA ESCOLA**

Tem como objetivo de renovar a frota de veículos escolares, garantir segurança e qualidade ao transporte dos estudantes e contribuir para a redução da evasão escolar, ampliando, por meio do transporte diário, o acesso e a permanência na escola dos estudantes matriculados na educação básica da zona rural das redes estaduais e municipais. O programa também visa à padronização dos veículos de transporte escolar, à redução dos preços dos veículos e ao aumento da transparência nessas aquisições.

## **PROGRAMA DINHEIRO DIRETO NA ESCOLA E SUAS AÇÕES**

O objetivo da assistência financeira é a melhora da infra-estrutura física e pedagógica, o reforço da autogestão escolar nos planos financeiro, administrativo e didático e a elevação dos índices de desempenho da educação básica.

## **ESCOLA ABERTA**

Tem por objetivo contribuir para a melhoria da qualidade da educação, a inclusão social e a construção de uma cultura de paz, por meio da ampliação das relações entre escola e comunidade e do aumento das oportunidades de acesso à formação para a cidadania, de maneira a reduzir a violência na comunidade escolar.

## **FORMAÇÃO PELA ESCOLA**

O programa consiste na oferta de cursos de capacitação, em que os participantes conhecem os detalhes da execução das ações e programas da autarquia, como a concepção, as diretrizes, os principais objetivos, os agentes envolvidos, a operacionalização, a prestação de contas e os mecanismos de controle social. Com isso, busca-se estimular a participação da sociedade nessas ações.

## **FUNDEB**

Os recursos do Fundo destinam-se a financiar a educação básica (creche, pré-escola, ensino fundamental, ensino médio e educação de jovens e adultos). Sua vigência é até 2020 atendendo, a partir do terceiro ano de funcionamento, 47 milhões de alunos. Para que isto ocorra, o aporte do governo federal ao Fundo, de R\$ 2 bilhões em 2007, aumentará para R\$ 3 bilhões em 2008, R\$ 4,5 bilhões em 2009 e 10% do montante resultante da contribuição de estados e municípios a partir de 2010.

## **FUNDESCOLA**

Sua missão é promover, em regime de parceria e responsabilidade social, a eficácia, a eficiência e a equidade no ensino fundamental público dessas regiões por meio da oferta de serviços, produtos e assistência técnico-financeira inovadores e de qualidade, que focalizam o ensino- aprendizagem e as práticas gerenciais das escolas e secretarias de educação.

### **PROGRAMA NACIONAL DO LIVRO DIDÁTICO E SUAS AÇÕES**

Os livros didáticos são distribuídos gratuitamente para os alunos de todas as séries da educação básica da rede pública e para os matriculados em classes do programa Brasil Alfabetizado. Também são beneficiados, por meio do programa do livro didático em Braille, os estudantes cegos ou com deficiência visual, os alunos das escolas de educação especial públicas e das instituições privadas definidas pelo censo escolar como comunitárias e filantrópicas.

### **PROGRAMA DE EXPANSÃO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL**

Visa à implantação da reforma da educação profissional, determinada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB). Abrange tanto o financiamento de construção ou reforma e ampliação, aquisição de equipamentos de laboratórios e material pedagógico, como ações voltadas para o desenvolvimento técnico pedagógico e de gestão das escolas, como capacitação de docentes e de pessoal técnico, implantação de laboratórios, de currículos e de metodologias de ensino e de avaliação inovadoras, flexibilização curricular, adoção de modernos sistemas de gestão que contemplem a autonomia, flexibilidade, captação de recursos e parcerias.

### **PROINFÂNCIA**

Seu principal objetivo é prestar assistência financeira, em caráter suplementar, ao Distrito Federal e aos municípios que efetuaram o Termo de Adesão ao Plano de Metas Compromisso Todos pela Educação. Os recursos destinam-se à construção, reforma e aquisição de equipamentos e mobiliário para creches e pré-escolas públicas da educação infantil.

### **PROJETOS EDUCACIONAIS E TODAS AS AÇÕES**

A aplicação dos recursos é direcionada à qualificação de docentes; aquisição e impressão de material didático-pedagógico de alta qualidade; aquisição de equipamentos e adaptação de escolas com classes de ensino especial.

### **PROGRAMA DE MELHORIA E EXPANSÃO DO ENSINO MÉDIO – PROMED**

Tem por objetivos melhorar a qualidade e a eficiência do ensino médio, expandir sua cobertura e garantir maior equidade social. Para isso, tem como metas apoiar e implementar a reforma curricular e estrutural, assegurando a formação continuada de docentes e gestores de escolas deste nível de ensino; equipar, progressivamente, as escolas de ensino médio com bibliotecas, laboratórios de informática e ciências e equipamentos para recepção da TV Escola; implementar estratégias alternativas de atendimento; criar 1,6 milhão de novas vagas; e melhorar os processos de gestão dos sistemas educacionais dos estados e do Distrito Federal.

## **PROGRAMA NACIONAL DE APOIO AO TRANSPORTE ESCOLAR – PNATE**

O programa consiste na transferência automática de recursos financeiros, sem necessidade de convênio ou outro instrumento congênere, para custear despesas com reforma, seguros, licenciamento, impostos e taxas, pneus, câmaras, serviços de mecânica em freio, suspensão, câmbio, motor, elétrica e funilaria, recuperação de assentos, combustível e lubrificantes do veículo ou, no que couber, da embarcação utilizada para o transporte de alunos do ensino fundamental público residentes em área rural. Serve, também, para o pagamento de serviços contratados junto a terceiros para o transporte escolar. Por tudo isso, prevê-se, neste Termo de Referência, a seleção e contratação de uma empresa especializada na prestação de serviço de atendimento aos usuários do FNDE, compreendendo o acolhimento, o retorno, o tratamento e explicação sobre o desenvolvimento dos programas gerenciados por esta autarquia, como os demais atendimentos relativos às solicitações (reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informações e elogios), recebido por meio de canais colocados a sua disposição: central de atendimento, correio eletrônico e outras formas que por ventura sejam identificadas.

### **PAR (Plano de Ações Articuladas)**

O PAR é o planejamento multidimensional da política de educação que cada município deve fazer para um período de quatro anos — 2008 a 2011. O PAR é coordenado pela secretaria municipal de educação, mas deve ser elaborado com a participação de gestores, de professores e da comunidade local. A dinâmica do PAR tem três etapas: o diagnóstico da realidade da educação e a elaboração do plano são as primeiras etapas e estão na esfera do município. Essas duas primeiras etapas são de competência do FNDE. A terceira etapa é a análise técnica, feita pela Secretaria de Educação Básica do Ministério da Educação e pelo FNDE.

### **PRESTAÇÃO DE CONTAS**

Os colaboradores do Atendimento Presencial e da Central de Atendimento, prestam todas as orientações no que se refere a prestação de contas dos municípios desde orientação de preenchimento de formulários até a situação das mesmas no que se refere a irregularidades de anos anteriores, bem como documentação necessária para regularização das mesmas.

### **ACOMPANHAMENTO DE FREQUÊNCIA ESCOLAR NO BOLSA FAMÍLIA**

A Frequência à escola é condição estabelecida pelo Programa Bolsa Família. O MEC é responsável pelo acompanhamento da frequência escolar dos atuais 17.001.914 crianças e jovens que integram as famílias beneficiárias do PBF nos 5.563 municípios e no Distrito Federal. A frequência é coletada em 05 períodos bimestrais abrangendo fevereiro/março, abril/maio, junho/julho, agosto/setembro e outubro/novembro. A informação registrada no sistema identifica se o aluno teve ou não frequência igual ou superior a 85% da carga horária mensal, o que corresponde a uma das condições fundamentais para a concessão do benefício familiar. Os dados são transferidos do MEC para o MDS para efeito de gestão do programa. São protagonistas fundamentais desse processo : operadores municipais máster, operadores municipais



auxiliares e operadores “Diretor de Escola”, indicados e vinculados á Secretaria Municipal de Educação e o Operador Estadual Máster, indicado pela Secretaria de Estado da Educação

### **Sobre os programas do Inep**

O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep/ MEC) tem como principal atribuição coordenar os sistemas e projetos de avaliação educacional, assim como organizar o sistema de informações e estatísticas para subsidiar a formulação, implementação, monitoramento e avaliação das políticas educacionais do governo nas esferas federal, estaduais e municipais.

O Inep realiza levantamentos estatísticos e avaliativos que abrangem todos os níveis e modalidades de ensino, exceto a pós-graduação. Na educação básica: Censo Escolar, Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (Saeb) e Prova Brasil, Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb), Provinha Brasil, Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), Exame Nacional para Certificação de Competências (Encceja) e Laboratório de Experiências Inovadoras em Gestão Educacional. No ensino superior: Censo da Educação Superior, Enade, Avaliação dos Cursos de Graduação e Avaliação Institucional, que fazem parte do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes).

### **Censo Escolar da Educação Básica**

Realizado com a colaboração das secretarias estaduais, órgãos regionais, secretarias municipais de educação e com a participação de todas as escolas públicas e privadas do país, o Censo Escolar é instrumento importante para promoção da melhoria da qualidade na educação. As informações do Censo possibilitam ao Ministério da Educação conhecer melhor o sistema educacional, suas qualidades e deficiências.

As informações do Censo servem de base para a formulação de políticas públicas e para distribuição de recursos públicos (merenda e transporte escolar, distribuição de livros e uniformes, implantação de bibliotecas, instalação de energia elétrica, Dinheiro Direto na Escola e Fundeb, entre outros). Seus dados também são utilizados por outros ministérios, como Saúde e Esportes, por organismos internacionais, como a Unesco e o Unicef, por pesquisadores e estudantes de todo o Brasil e do mundo.

### **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (Saeb) e Prova Brasil**

A Prova Brasil e o Saeb são avaliações de larga escala do Inep, que objetivam avaliar a qualidade dos sistemas educacionais a partir da média de desempenho de seus alunos nas provas de Língua Portuguesa e Matemática. A participação na Prova Brasil e no Saeb é feita mediante adesão das redes de educação.

A base metodológica das duas provas é a mesma, a diferença está no recorte dos alunos aos quais são aplicadas. Implantada em 2005, a Prova Brasil avalia alunos de 4ª e 8ª séries do Ensino Fundamental, da rede pública e urbana de ensino. A avaliação é universal, portanto, oferece resultados para o Brasil, para cada unidade da Federação, município e escolas participantes. Os resultados da Prova Brasil são a

base para o cálculos dos Idebs de cada município e escola, ao lado das taxas de aprovação nessas esferas.

### **Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb)**

O Ideb foi criado pelo Inep em 2007 e representa a iniciativa pioneira de reunir num só indicador dois conceitos igualmente importantes para a qualidade da educação: fluxo escolar e médias de desempenho nas avaliações. Ele agrega ao enfoque pedagógico dos resultados das avaliações em larga escala do Inep a possibilidade de resultados sintéticos, facilmente assimiláveis, e que permitem traçar metas de qualidade educacional para os sistemas. O indicador é calculado a partir dos dados sobre aprovação escolar, obtidos no Censo Escolar, e médias de desempenho nas avaliações do Inep, o Saeb e a Prova Brasil.

O Ideb é mais que um indicador estatístico. Ele nasceu como condutor de política pública pela melhoria da qualidade da educação, tanto no âmbito nacional, como nos estados, municípios e escolas, e norteia as ações do Plano de Desenvolvimento da Educação, do MEC. Estados, municípios e escolas deverão melhorar seus índices e contribuir, em conjunto, para que o Brasil chegue à meta 6,0 em 2022, ano do bicentenário da Independência. Mesmo quem já tem um bom índice deve continuar a evoluir. No caso das redes e escolas com maior dificuldade, as metas prevêem um esforço mais concentrado, para que elas melhorem mais rapidamente, diminuindo assim a desigualdade entre esferas. O Ministério da Educação prevê apoio específico para reduzir essa desigualdade.

### **Provinha Brasil**

A avaliação é uma iniciativa que nasceu no primeiro semestre de 2008, que visa oferecer às redes públicas de ensino um instrumento de diagnóstico do nível de alfabetização das crianças com idade entre seis e oito anos de idade. A adesão das redes estaduais, municipais e do Distrito Federal é voluntária.

Os dados coletados por meio da avaliação podem contribuir com o planejamento pedagógico dos professores que trabalharão com estas crianças no terceiro ano de escolaridade. Toda a aplicação, correção, análise e utilização dos resultados da avaliação fica sob a responsabilidade direta de cada Secretaria de Educação. Também fica a critério das secretarias realizar a aplicação nas escolas da rede privada sob sua administração.

### **Exame Nacional do Ensino Médio (Enem)**

Considerado uma das portas de entrada na universidade, o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) recebe a cada ano maior participação dos alunos. O principal fator de interesse dos estudantes pelo Exame é a vinculação do Enem com o programa Universidade para Todos (ProUni), do Ministério da Educação, que oferece bolsas de estudo em diversas instituições particulares de ensino superior.

O que mais chama atenção no Enem é a evolução dos seus números. Em 2008, se inscreveram ao exame mais de 4 milhões de pessoas. O exame é individual, de caráter voluntário, oferecido anualmente aos estudantes que estão concluindo ou que já concluíram o Ensino Médio em anos anteriores.

### **Exame Nacional para Certificação de Competências (Encceja)**

O Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja) se constitui em instrumento de avaliação para aferição de competências e habilidades de jovens e adultos, residentes no Brasil e no exterior, em nível de conclusão do Ensino Fundamental e Médio. A adesão ao Exame pelas secretarias de Educação (dos estados, Distrito Federal e municípios) é de caráter opcional e efetivada, formalmente, mediante assinatura de Termo de Compromisso de Cooperação Técnica e/ou Convênio com o Inep.

### **Censo da Educação Superior**

Anualmente, o Inep realiza a coleta de dados sobre a educação superior, com o objetivo de oferecer informações detalhadas sobre a situação atual e as grandes tendências do setor, tanto à comunidade acadêmica quanto à sociedade em geral. O Censo da Educação Superior reúne informações sobre as instituições de ensino superior, seus cursos de graduação presencial ou a distância, cursos seqüenciais, vagas oferecidas, inscrições, matrículas, ingressantes e concluintes, além de informações sobre docentes, nas diferentes formas de organização acadêmica e categoria administrativa.

Por meio de um questionário eletrônico, as IES respondem sobre sua estrutura e cursos. Durante o período de preenchimento do questionário, os pesquisadores institucionais podem fazer, a qualquer momento, alterações ou inclusões necessárias nos dados de suas respectivas instituições.

### **Laboratório de Experiências Inovadoras em Gestão Educacional**

O projeto Laboratório de Experiências Inovadoras em Gestão Educacional foi criado para incentivar a disseminação de boas práticas e valorizar os dirigentes municipais em suas experiências inovadoras em gestão da educação. Visa, ainda, a trazer soluções efetivas para os problemas e desafios da educação básica, gerando novos conhecimentos que, difundidos em rede, possam aprimorar a educação no país. Por este motivo, os objetivos do Laboratório vão ao encontro das diretrizes do Compromisso Todos pela Educação/PDE. O Inep é o executor do projeto e conta com a colaboração do Departamento de Projetos Educacionais da Secretaria da Educação Básica (SEB), do Ministério da Educação.

Integrante do Laboratório de Experiências Inovadoras, o Prêmio Inovação em Gestão Educacional é um incentivo aos municípios brasileiros que desenvolvam projetos e programas educacionais que obtenham resultado positivo no alcance dos objetivos e metas do Plano Nacional de Educação (PNE). Entre os critérios exigidos para a

inscrição, relacionam-se a melhoria da qualidade do ensino e o aumento do nível de escolaridade da população, a democratização da gestão da educação pública, bem como a superação das desigualdades sociais e regionais levando em conta o acesso, a permanência e o desempenho do aluno na escola.

### **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes)**

O Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) é um dos componentes do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (Sinaes) e tem como objetivo avaliar a qualidade do ensino que está sendo oferecido aos alunos de graduação em relação aos conteúdos programáticos, habilidades e competências. A participação no Exame é componente curricular obrigatório dos cursos de graduação, sendo o registro de participação condição indispensável para a emissão do histórico escolar, independentemente de o estudante ter sido selecionado ou não no processo de amostragem do Inep.

Além do Enade, também compõem o Sinaes a Avaliação de Curso e a Avaliação Institucional. A Avaliação dos Cursos de Graduação é um procedimento utilizado pelo MEC para o reconhecimento ou renovação de reconhecimento dos cursos de graduação, representando uma medida necessária para a emissão de diplomas.

A Avaliação Institucional divide-se em duas modalidades: auto-avaliação e avaliação externa. Ambas estão relacionadas à melhoria da qualidade da educação superior; à orientação da expansão de sua oferta; e ao aumento permanente da sua eficácia institucional.

### **Sobre os Programas da Secretaria de Educação Especial**

#### **Programa Escola Acessível – adequação de prédios escolares para a acessibilidade**

Tem por objetivo apoiar a adequação de prédios escolares para acessibilidade, com vistas a promover o acesso das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida a todos os espaços educacionais.

Em 2008 contemplou 2000 escolas e este ano priorizará 27.000 escolas por meio do Programa PDE Escola.

#### **Programa de Implantação de Salas de Recursos Multifuncionais**

Tem por objetivo disponibilizar aos sistemas públicos de ensino, equipamentos, mobiliários, materiais pedagógicos e de acessibilidade, com vistas a apoiar a ampliação da oferta do atendimento educacional especializado - AEE.

O Programa contemplou de 2005 a 2008 5.561 Escolas e em 2009 contemplará 10.000 escolas públicas de educação básica.

#### **Programa BPC na Escola**

O programa consiste na promoção de visitas domiciliares com vistas a conhecer os beneficiários do BPC que estão fora da escola, assim como identificar as barreiras que impedem o acesso e a permanência na escola.

### **Programa de Formação Continuada de Professores da Educação Especial**

Tem por objetivo ofertar cursos de extensão ou aperfeiçoamento e especialização nas áreas do atendimento educacional especializado, na modalidade a distância, por meio de instituições públicas de educação superior. Em 2009 serão oferecidas 20.000 vagas para cursos de extensão ou aperfeiçoamento e especialização.

### **Programa Educação Inclusiva: direito à diversidade**

Tem por objetivo apoiar a formação de gestores e educadores para o desenvolvimento da educação especial na perspectiva da educação inclusiva, por meio da organização de cursos presenciais realizados nos 162 municípios-pólo do Programa.

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS  
COORDENAÇÃO GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS

**ENCARTE B**

**Atestado de Vistoria**

**(modelo)**

Atestamos, para fins de comprovação no Processo Licitatório nº 23000.001686/2009-06/2009, relativo ao Edital de Pregão Eletrônico Nº \_\_\_\_\_/2009, que o(a) Sr. (a) \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, expedido pela(o) \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_ Responsável Técnico da empresa CNPJ nº \_\_\_\_\_, visitou, nesta data, as instalações físicas dos Edifícios do MEC, INEP, FNDE e CAPES situados dos endereços mencionados no item IV – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS do Termo de Referência, visando conhecer as referidas instalações onde serão executados os serviços e obter subsídios para elaboração de sua proposta para a referida licitação.

Brasília (DF), de maio de 2009.

**Representante do MEC:**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Matrícula SIAPE: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Declaramos nossa concordância com os termos do presente Atestado de Vistoria, dando-nos por satisfeitos com as informações obtidas e plenamente capacitados a elaborar a nossa proposta para a referida licitação.

**Responsável Técnico da Licitante:**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
 SECRETARIA EXECUTIVA  
 SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS  
 COORDENAÇÃO GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS

**ENCARTE C**  
**Planilha de Custos e Formação de Preços**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center com funções de Ativo e Receptivo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento multimeios, os recursos humanos para atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, em apoio ao Atendimento Institucional do MEC, FNDE, INEP e Capes, de acordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência.

<b>Nº Processo</b>	
<b>Licitação nº</b>	

<b>Dia</b> ___ / ___ / ___ <b>às</b> ___ : ___ <b>horas</b>
---

<b>Unidade de medida – tipos e quantidades</b>		
<b>1</b>	<b>Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)</b>	<b>Quantidade</b>
-	<b>PAN1</b>	
-		

<b>Valor Unitário PAN1</b>			
<b>I</b>	<b>Remuneração</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário (2 teleatendentes)		
B	Supervisão (Rateio dos salários de supervisão)		
C	Monitoria (Rateio dos salários de monitoria)		
D	Coordenação Operacional (Rateio dos salários de coordenação)		
E	Planejamento e Análise de Tráfego (Rateio dos salários de planejamento e análise de tráfego).		
F	Suporte a TI (Rateio dos salários de suporte a TI).		
G	Gestão de Qualidade (Rateio dos salários de gestão de qualidade).		
H	Outros		
<b>Total de Remuneração</b>			

<b>Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas</b>
---

<b>II</b>	<b>Encargos Sociais</b>	<b>R\$</b>
1	INSS	
2	SESC/SESI	
3	SENAC/SENAI	
4	INCRA	
5	Salário Educação	
6	FGTS	
7	Seguro acidente de trabalho SAT/INSS	
8	SEBRAE	
<b>Subtotal</b>		
9	Férias	
10	Auxílio doença	
11	Licença maternidade / paternidade	
12	Faltas legais	
13	Acidente de trabalho	
14	Aviso Prévio	
15	13º Salário	
<b>Subtotal</b>		
16	Aviso Prévio Indenizado	
17	Indenização Adicional	
18	Indenização nas rescisões s/justa causa	
<b>Subtotal</b>		
19	Incidência cumulativa dos Encargos do Grupo "A x B"	
<b>Subtotal</b>		
<b>VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>		
	VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais):	

<b>III</b>	<b>Insumos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Transporte (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)	
B	Auxílio alimentação (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)	
C	Uniformes/equipamentos	
D	Assistência médica (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)	
E	Instalações Físicas	
F	Hardware	
G	Telefonia	
H	Softwares	
I	Implantação Data Mart (hardware, software, consultoria)	
J	Outros	
<b>Total de Insumos</b>		



<b>IV</b>	<b>Demais Componentes</b>		<b>Valor</b>
A	Despesas Operacionais/administrativas		
B	Lucro		
	<b>Total de Demais Componentes</b>		

<b>V</b>	<b>Tributos</b>		<b>Valor</b>
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
	COFINS		
	PIS		
B	Tributos Estaduais/Municipais		
	ISS		
C	Outros tributos		
	(especificar)		
	<b>Total de Tributos</b>		

<b>QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO</b>
---

<b>Valor Mensal Total</b>			
<b>II</b>	<b>Unid / Elementos</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor</b>
A	Mão-de-obra		
B	Insumos		
C	Demais componentes.		
D	Tributos		
E	Valor mensal unitário da PAN1		

<b>Nº Processo</b>	
<b>Licitação nº</b>	

**Dia** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ **às** \_\_\_ : \_\_\_ **horas**

<b>Unidade de medida – tipos e quantidades</b>		
<b>1</b>	<b>Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)</b>	<b>Quantidade</b>
-	<b>PAN2</b>	
-		

<b>Valor Unitário PAN2</b>		
<b>I</b>	<b>Remuneração</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário (2 atendentes)	
B	Supervisão (Rateio dos salários de supervisão)	
C	Monitoria (Rateio dos salários de monitoria)	
D	Coordenação Operacional (Rateio dos salários de coordenação)	
E	Planejamento e Análise de Tráfego (Rateio dos salários de planejamento e análise de tráfego).	
F	Suporte a TI (Rateio dos salários de suporte a TI).	
G	Gestão de Qualidade (Rateio dos salários de gestão de qualidade).	
H	Outros	
<b>Total de Remuneração</b>		

**Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas**

<b>II</b>	<b>Encargos Sociais</b>	<b>R\$</b>
1	INSS	
2	SESC/SESI	
3	SENAC/SENAI	
4	INCRA	
5	Salário Educação	
6	FGTS	
7	Seguro acidente de trabalho SAT/INSS	
8	SEBRAE	
<b>Subtotal</b>		
9	Férias	
10	Auxílio doença	
11	Licença maternidade / paternidade	
12	Faltas legais	
13	Acidente de trabalho	

14	Aviso Prévio		
15	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
16	Aviso Prévio Indenizado		
17	Indenização Adicional		
18	Indenização nas rescisões s/justa causa		
<b>Subtotal</b>			
19	Incidência cumulativa dos Encargos do Grupo "A x B"		
<b>Subtotal</b>			
<b>VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>			
VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais):			

III	Insumos		Valor (R\$)
A	Transporte (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
B	Auxílio alimentação (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
C	Uniformes/equipamentos		
D	Assistência médica (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
E	Instalações Físicas		
F	Hardware		
G	Telefonia		
H	Softwares		
I	Implantação Data Mart (hardware, software, consultoria)		
J	Outros		
<b>Total de Insumos</b>			

IV	Demais Componentes		Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas		
B	Lucro		
<b>Total de Demais Componentes</b>			

V	Tributos		Valor
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
	COFINS		
	PIS		
B	Tributos Estaduais/Municipais		
	ISS		
C	Outros tributos		
	(especificar)		
<b>Total de Tributos</b>			

<b>QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO</b>
---

<b>Valor Mensal Total</b>			
<b>II</b>	<b>Unid / Elementos</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor</b>
A	Mão-de-obra		
B	Insumos		
C	Demais componentes.		
D	Tributos		
E	Valor mensal unitário da PAN2		

<b>Nº Processo</b>	
<b>Licitação nº</b>	

**Dia** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ **às** \_\_\_ : \_\_\_ **horas**

<b>Unidade de medida – tipos e quantidades</b>		
1	<b>Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)</b>	<b>Quantidade</b>
-	<b>PAN3</b>	
-		

<b>Valor Unitário PAN3</b>		
<b>I</b>	<b>Remuneração</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário (1 analista)	
B	Supervisão (Rateio dos salários de supervisão)	
C	Monitoria (Rateio dos salários de monitoria)	
D	Coordenação Operacional (Rateio dos salários de coordenação)	
E	Planejamento e Análise de Tráfego (Rateio dos salários de planejamento e análise de tráfego).	
F	Suporte a TI (Rateio dos salários de suporte a TI).	
G	Gestão de Qualidade (Rateio dos salários de gestão de qualidade).	
H	Outros	
<b>Total de Remuneração</b>		

**Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas**

<b>II</b>	<b>Encargos Sociais</b>	<b>R\$</b>
1	INSS	
2	SESC/SESI	
3	SENAC/SENAI	
4	INCRA	
5	Salário Educação	
6	FGTS	
7	Seguro acidente de trabalho SAT/INSS	
8	SEBRAE	
<b>Subtotal</b>		
9	Férias	
10	Auxílio doença	
11	Licença maternidade / paternidade	
12	Faltas legais	
13	Acidente de trabalho	

14	Aviso Prévio		
15	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
16	Aviso Prévio Indenizado		
17	Indenização Adicional		
18	Indenização nas rescisões s/justa causa		
<b>Subtotal</b>			
19	Incidência cumulativa dos Encargos do Grupo "A x B"		
<b>Subtotal</b>			
<b>VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>			
VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais):			

III	Insumos		Valor (R\$)
A	Transporte (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
B	Auxílio alimentação (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
C	Uniformes/equipamentos		
D	Assistência médica (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
E	Instalações Físicas		
F	Hardware		
G	Telefonia		
H	Softwares		
I	Implantação Data Mart (hardware, software, consultoria)		
J	Outros		
<b>Total de Insumos</b>			

IV	Demais Componentes		Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas		
B	Lucro		
<b>Total de Demais Componentes</b>			

V	Tributos		Valor
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
	COFINS		
	PIS		
B	Tributos Estaduais/Municipais		
	ISS		
C	Outros tributos		
	(especificar)		
<b>Total de Tributos</b>			

<b>QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO</b>
---

<b>Valor Mensal Total</b>			
<b>II</b>	<b>Unid / Elementos</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor</b>
A	Mão-de-obra		
B	Insumos		
C	Demais componentes.		
D	Tributos		
E	Valor mensal unitário da PAN3		

(*) Valor Mensal da Mão-de-obra para prestação de serviços com menor nº de dias de execução contratual na semana (quando for o caso) = Valor mensal do serviço x Dias Efetivamente trabalhados / Dias da semana usados para cálculo do valor cheio
--

- Obs.: 1 – Deverá ser preenchida uma planilha para cada categoria profissional.  
2 – Esta planilha é meramente exemplificativa, devendo o licitante preenchê-la, no que couber, de acordo com a legislação vigente, bem como o disposto no item XVI do **Termo de Referência**.

## RESUMO DA PROPOSTA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	POSTO DE SERVIÇO	QUANTIDADE /MÊS (A)	PREÇO UNITÁRIO (B)	VALOR TOTAL MENSAL (A x B)
1	Central de Atendimento - Nível I (receptivo)	PAN1	319	R\$ _____	R\$ _____
2	Central de Atendimento - Nível II (receptivo e ativo)	PAN2	260	R\$ _____	R\$ _____
3	Central de Atendimento – Nível III (Presencial)	PAN3	100	R\$ _____	R\$ _____
VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL = (Total dos Itens 01+02+03)					R\$ _____
VALOR TOTAL ESTIMADO GLOBAL = (Valor Total Estimado Mensal x 12 meses)					R\$ _____
VALOR TOTAL ESTIMADO GLOBAL (por extenso):					



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS  
COORDENAÇÃO GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS

**ENCARTE D – ORDEM DE SERVIÇO**

**ORDEM DE SERVIÇO Nº /2009**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center com funções de Ativo e Receptivo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento multimeios, os recursos humanos para atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, em apoio ao Atendimento Institucional do MEC, FNDE, INEP e Capes, de acordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência.

À Contratada:

Solicito a V. S<sup>a</sup> a execução dos serviços nas atividades e nível abaixo especificados, em conformidade com o contrato nº \_\_\_\_/2009, firmado com essa empresa:

**INICIO:**

<b>Especificação e quantitativos dos serviços a serem realizados</b>	<b>Descrição por Item</b>	<b>Quantidade</b>
XXXX	XXXX	XXXX

**Data da Requisição:** de abril de 2009.

**Prazo de Execução:** xx/xx/xxx à xx/xxx/xxxx

**Cronograma de execução:** Os serviços deverão ser executados de forma continuada, nas dependências da Contratante e da Contratada (atendimento de 3º nível).

**Valor:** xxxxxxxxxxxx (descrever valores unitários e global)

**Resultados esperados:** Cumprimento das obrigações e dos níveis de serviços constantes do Termo de Referência o qual é parte integrante do contrato.

**Responsável pela avaliação da qualidade e pelo ateste dos serviços:**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

\_\_\_\_\_  
**Fiscal do Contrato nº \_\_\_\_/2009**

***TERMO DE ENCAMINHAMENTO***

Em resposta à solicitação constante desta requisição de serviços, concordamos com todas as especificações acima descritas.

NOME: \_\_\_\_\_

RG N.º \_\_\_\_\_

Brasília - DF,            de                                    de 2009.

\_\_\_\_\_  
Assinatura da Empresa



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**

**ANEXO II**

**PLANILA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center com funções de Ativo e Receptivo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento multimeios, os recursos humanos para atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, em apoio ao Atendimento Institucional do MEC, FNDE, INEP e Capes, de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência e seus encartes.

<b>Nº Processo</b>	
<b>Licitação nº</b>	

<b>Dia</b> ___ / ___ / ___ <b>às</b> ___ : ___ <b>horas</b>
---

<b>Unidade de medida – tipos e quantidades</b>		
<b>1</b>	<b>Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)</b>	<b>Quantidade</b>
-	<b>PAN1</b>	
-		

<b>Valor Unitário PAN1</b>			
<b>I</b>	<b>Remuneração</b>		<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário (2 teleatendentes)		
E	Supervisão (Rateio dos salários de supervisão)		
F	Monitoria (Rateio dos salários de monitoria)		
G	Coordenação Operacional (Rateio dos salários de coordenação)		
H	Planejamento e Análise de Tráfego (Rateio dos salários de planejamento e análise de tráfego).		
I	Suporte a TI (Rateio dos salários de suporte a TI).		
J	Gestão de Qualidade (Rateio dos salários de gestão de qualidade).		

K	Reserva Técnica		
L	Outros		
<b>Total de Remuneração</b>			

**Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas**

<b>II</b>	<b>Encargos Sociais</b>	<b>R\$</b>
1	INSS	
2	SESC/SESI	
3	SENAC/SENAI	
4	INCRA	
5	Salário Educação	
6	FGTS	
7	Seguro acidente de trabalho SAT/INSS	
8	SEBRAE	
<b>Subtotal</b>		
9	Férias	
10	Auxílio doença	
11	Licença maternidade / paternidade	
12	Faltas legais	
13	Acidente de trabalho	
14	Aviso Prévio	
15	13º Salário	
<b>Subtotal</b>		
16	Aviso Prévio Indenizado	
17	Indenização Adicional	
18	Indenização nas rescisões s/justa causa	
<b>Subtotal</b>		
19	Incidência cumulativa dos Encargos do Grupo "A x B"	
<b>Subtotal</b>		
<b>VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>		
VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais):		

<b>III</b>	<b>Insumos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Transporte (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)	
B	Auxílio alimentação (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)	
C	Uniformes/equipamentos	
D	Assistência médica (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)	
F	Treinamento/Capacitação/ Reciclagem	

N	Instalações Físicas		
O	Hardware		
P	Telefonia		
Q	Softwares		
R	Implantação Data Mart (hardware, software, consultoria)		
S	Outros		
	<b>Total de Insumos</b>		

<b>IV</b>	<b>Demais Componentes</b>		<b>Valor</b>
A	Despesas Operacionais/administrativas		
B	Lucro		
	<b>Total de Demais Componentes</b>		

<b>V</b>	<b>Tributos</b>		<b>Valor</b>
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
	COFINS		
	PIS		
B	Tributos Estaduais/Municipais		
	ISS		
C	Outros tributos (especificar)		
	<b>Total de Tributos</b>		

<b>QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO</b>
---

<b>Valor Mensal Total</b>			
<b>II</b>	<b>Unid / Elementos</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor</b>
A	Mão-de-obra		
B	Insumos		
C	Demais componentes.		
D	Tributos		
E	Valor mensal unitário da PAN1		

<b>Nº Processo</b>	
<b>Licitação nº</b>	

**Dia** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ **às** \_\_\_ : \_\_\_ **horas**

<b>Unidade de medida – tipos e quantidades</b>		
1	<b>Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)</b>	<b>Quantidade</b>
-	<b>PAN2</b>	
-		

<b>Valor Unitário PAN2</b>		
<b>I</b>	<b>Remuneração</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário (2 atendentes)	
E	Supervisão (Rateio dos salários de supervisão)	
F	Monitoria (Rateio dos salários de monitoria)	
G	Coordenação Operacional (Rateio dos salários de coordenação)	
H	Planejamento e Análise de Tráfego (Rateio dos salários de planejamento e análise de tráfego).	
I	Suporte a TI (Rateio dos salários de suporte a TI).	
J	Gestão de Qualidade (Rateio dos salários de gestão de qualidade).	
K	Reserva Técnica	
L	Outros	
<b>Total de Remuneração</b>		

**Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas**

<b>II</b>	<b>Encargos Sociais</b>	<b>R\$</b>
1	INSS	
2	SESC/SESI	
3	SENAC/SENAI	
4	INCRA	
5	Salário Educação	
6	FGTS	
7	Seguro acidente de trabalho SAT/INSS	
8	SEBRAE	
<b>Subtotal</b>		
9	Férias	
10	Auxílio doença	
11	Licença maternidade / paternidade	

12	Faltas legais		
13	Acidente de trabalho		
14	Aviso Prévio		
15	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
16	Aviso Prévio Indenizado		
17	Indenização Adicional		
18	Indenização nas rescisões s/justa causa		
<b>Subtotal</b>			
19	Incidência cumulativa dos Encargos do Grupo "A x B"		
<b>Subtotal</b>			
<b>VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>			
VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais):			

III	Insumos		Valor (R\$)
A	Transporte (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
B	Auxílio alimentação (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
C	Uniformes/equipamentos		
D	Assistência médica (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
F	Treinamento/Capacitação/ Reciclagem		
N	Instalações Físicas		
O	Hardware		
P	Telefonia		
Q	Softwares		
R	Implantação Data Mart (hardware, software, consultoria)		
S	Outros		
<b>Total de Insumos</b>			

IV	Demais Componentes		Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas		
B	Lucro		
<b>Total de Demais Componentes</b>			

V	Tributos		Valor
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
	COFINS		
	PIS		
B	Tributos Estaduais/Municipais		
	ISS		
C	Outros tributos		

	(especificar)		
	<b>Total de Tributos</b>		

<b>QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO</b>
---

<b>Valor Mensal Total</b>			
<b>II</b>	<b>Unid / Elementos</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor</b>
A	Mão-de-obra		
B	Insumos		
C	Demais componentes.		
D	Tributos		
E	Valor mensal unitário da PAN2		



<b>Nº Processo</b>	
<b>Licitação nº</b>	

**Dia** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ **às** \_\_\_ : \_\_\_ **horas**

<b>Unidade de medida – tipos e quantidades</b>		
1	<b>Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)</b>	<b>Quantidade</b>
-	<b>PAN3</b>	
-		

<b>Valor Unitário PAN3</b>		
<b>I</b>	<b>Remuneração</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário (1 analista)	
E	Supervisão (Rateio dos salários de supervisão)	
F	Monitoria (Rateio dos salários de monitoria)	
G	Coordenação Operacional (Rateio dos salários de coordenação)	
H	Planejamento e Análise de Tráfego (Rateio dos salários de planejamento e análise de tráfego).	
I	Suporte a TI (Rateio dos salários de suporte a TI).	
J	Gestão de Qualidade (Rateio dos salários de gestão de qualidade).	
K	Reserva Técnica	
L	Outros	
<b>Total de Remuneração</b>		

**Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas**

<b>II</b>	<b>Encargos Sociais</b>	<b>R\$</b>
1	INSS	
2	SESC/SESI	
3	SENAC/SENAI	
4	INCRA	
5	Salário Educação	
6	FGTS	
7	Seguro acidente de trabalho SAT/INSS	
8	SEBRAE	
<b>Subtotal</b>		
9	Férias	
10	Auxílio doença	
11	Licença maternidade / paternidade	

12	Faltas legais		
13	Acidente de trabalho		
14	Aviso Prévio		
15	13º Salário		
<b>Subtotal</b>			
16	Aviso Prévio Indenizado		
17	Indenização Adicional		
18	Indenização nas rescisões s/justa causa		
<b>Subtotal</b>			
19	Incidência cumulativa dos Encargos do Grupo "A x B"		
<b>Subtotal</b>			
<b>VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>			
VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos Sociais):			

III	Insumos		Valor (R\$)
A	Transporte (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
B	Auxílio alimentação (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
C	Uniformes/equipamentos		
D	Assistência médica (Incluindo rateio das equipes de suporte operacional, administrativo e de gestão)		
F	Treinamento/Capacitação/ Reciclagem		
N	Instalações Físicas		
O	Hardware		
P	Telefonia		
Q	Softwares		
R	Implantação Data Mart (hardware, software, consultoria)		
S	Outros		
<b>Total de Insumos</b>			

IV	Demais Componentes		Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas		
B	Lucro		
<b>Total de Demais Componentes</b>			

V	Tributos		Valor
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
	COFINS		
	PIS		
B	Tributos Estaduais/Municipais		
	ISS		
C	Outros tributos		

(especificar)		
<b>Total de Tributos</b>		

**QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO**

Valor Mensal Total			
II	Unid / Elementos	Valor	Valor
A	Mão-de-obra		
B	Insumos		
C	Demais componentes.		
D	Tributos		
E	Valor mensal unitário da PAN3		

**RESUMO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

ITEM	DESCRIÇÃO	POSTO DE SERVIÇO	QUANTIDADE /MÊS (A)	PREÇO UNITÁRIO (B)	VALOR TOTAL MENSAL (A x B)
1	Central de Atendimento - Nível I (receptivo)	PAN1	229	R\$_____	R\$_____
2	Central de Atendimento - Nível II (receptivo e ativo)	PAN2	220	R\$_____	R\$_____
3	Central de Atendimento – Nível III (Presencial)	PAN3	80	R\$_____	R\$_____
VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL = (Total dos Itens 01+02+03)					R\$_____
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO GLOBAL = (Valor Total Estimado Mensal x 12 meses)</b>					<b>R\$ 49.120.860,00</b>
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO GLOBAL (por extenso): Quarenta e nove milhões, cento e vinte mil, oitocentos e sessenta reais</b>					



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**

**ANEXO III**

**MINUTA DE CONTRATO**

**PROCESSO Nº 23000.001686/2009-06**

**MINUTA**

**CONTRATO N.º XX/2009 QUE ENTRE SI  
CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA  
PELO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, POR  
INTERMÉDIO DA SUBSECRETARIA DE  
ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS E A  
EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**

Aos xxxxxx **dias do mês de xxxxxx do ano de dois mil e nove**, nesta cidade de Brasília-DF, a UNIÃO, por intermédio do **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**, representada pela **Subsecretaria de Assuntos Administrativos/SAA**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – **CNPJ sob o n.º 00.394.445/0003-65**, sediada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Anexo I, 3º andar, em Brasília-DF, neste ato representada pelo **Subsecretário de Assuntos Administrativos, DENIO MENEZES DA SILVA**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº 5063320, expedida pela IFP/RJ, inscrito no CPF/MF sob o número 601.851.477-04, residente nesta Capital, nomeado pela Portaria nº 769 da Casa Civil/PR de 11 de novembro de 2008, publicado no Diário Oficial da União de 12 de novembro de 2008, consoante delegação de competência consubstanciada na Portaria nº 694, do Ministro de Estado da Educação, de 26 de maio de 2000, publicada no Diário Oficial da União

de 29 de maio de 2000, doravante denominada **CONTRATANTE** e a Empresa **xxxxxxxxxx**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica-**CNPJ nºxxxxxxxxxx**, estabelecida na xxxxxxxx neste ato representada pelo seu (cargo), xxxxxxxxxx, brasileiro, casado, Carteira de Identidade nº xxxxxxxx, CPF nº xxxxxxxxx, residente em xxxxxxxx, doravante denominada **CONTRATADA** celebram o presente **CONTRATO**, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº xxx/2009**, que integra o **Processo nº 23000.001686/2009-06**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por menor preço global, nos termos da Lei nº Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto 5.450, de 31 de maio de 2005, Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008 Decreto 2.271, de 07 de julho de 1997, aplicando-se, no que couber, as disposições contidas no Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, atualizado, Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007, Lei Complementar nº 123, de 14 de Dezembro de 2006, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e Lei nº 8.666 de 21/06/93, com suas alterações, legislação correlata de demais normas que regem a matéria, mediante as Cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

## **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços de Contact Center com funções de Ativo e Receptivo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento multimeios, os recursos humanos para atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, em apoio ao Atendimento Institucional do MEC, FNDE, INEP e Capes, conforme especificações constantes do Termo de Referência, Edital do **Pregão Eletrônico nº xx/2009 e seus anexos**, Planilha de Custo e Formação de Preços, e Proposta da **CONTRATADA** e que são partes integrantes deste **CONTRATO** como se nele transcritos estivessem.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DOS SERVIÇOS**

Os serviços de que trata o presente **CONTRATO**, que deverão ser iniciados no 20º (vigésimo) dia útil da assinatura deste instrumentos, compreendem a prestação de serviço de atendimento especializado, receptivo e ativo, executado por meio de profissionais qualificados em normas, regulamentos, processo de supervisão e sistemas eletrônicos de processamento de dados, relativos à Educação, bem como serviços de suporte operacional e administrativo, gestão e disponibilização de informações gerenciais estratégicas, necessários para a adequada gestão do processo de atendimento, sua coordenação e supervisão.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Os serviços de atendimento são segmentados em níveis, suportados pela legislação existente e por sistemas integrados de gestão, sendo que cada nível possui características próprias e distintas, correspondentes a:

- c)Atendimento de Nível I, composto por:
  - h)Teleatendentes;
  - i)Supervisão;
  - j)Monitoria;

k)Coordenador Operacional.

d)Atendimento de Nível II, composto por:

- l)Atendentes;
- m)Supervisão;
- n)Monitoria;
- o)Coordenador Operacional.

e)Atendimento de Nível III, composto por:

- p)Analistas de Nível III;
- q)Supervisão;
- r)Monitoria;
- s)Coordenador Operacional.

2.Serviços de Suporte Operacional, Administrativo e de Gestão, composto por:

- t)Analista de Planejamento e Análise de Tráfego;
- u)Técnico de Suporte a TI;
- v)Gestor de Qualidade.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - Para execução do atendimento, os profissionais apresentados acima utilizarão, além dos *scripts* previamente fornecidos e disponibilizados pelo MEC, os sistemas que suportam os programas citados no ENCARTE A do Termo de Referência. O acesso aos sistemas se dará através do link de comunicação de dados descrito no Item VII do Termo de Referência. Eventualmente poderá ocorrer o atendimento inicial nos níveis II e III, cabendo aos atendentes realizar o cadastramento inicial do demandante.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** – Os atendimentos de Nível I, Nível II e Nível II e os Serviços de Suporte Operacional, Administrativo e de Gestão, deverão ser compostos e seguir as características conforme descrito nos subitens 1, 2, 3, 4, 5 do item IV do Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** – Os **Atendimentos de Nível I e de Nível II** serão realizados de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, ininterruptamente, no horário de Brasília/DF. A operação se dará através da alocação de teleatendentes em turnos de 6 (seis) horas diárias, distribuídos em escalas conforme solicitação contida nas Ordens de Serviço emitidas pelo MEC.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** – O **Atendimento de Nível III** consiste no suporte imediato aos níveis I e II e pelo agendamento de atendimento presencial junto às unidades do MEC, quando o assunto assim o requerer. O atendimento presencial se dará através da alocação de “ilhas” de atendimento no Ministério e nas Autarquias, conforme demanda apresentada pelo MEC nas Ordens de Serviço, nos endereços abaixo e será realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, ininterruptamente, no horário de Brasília/DF. A operação se dará através da alocação de analistas em turnos de 8 (oito) horas diárias, distribuídos em escalas conforme solicitação contida nas Ordens de Serviço emitidas pelo MEC:

•Ministério da Educação  
Endereço: Esplanada dos Ministérios, bloco L – Brasília – DF

•CAPES  
Endereço: Esplanada dos Ministérios, bloco L – Anexo I e II – Brasília- DF

•FNDE  
Endereço: Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco “F” Edifício FNDE

4. INEP  
Endereço: W3 Sul, Setor de Rádio e Televisão Sul, Quadra 3, Bloco M, Edifício  
Dário Macedo – Brasília – DF

**SUBCLÁUSULA SEXTA** - Eventualmente, poderá ser solicitado pelo MEC a prestação dos serviços em horário diferenciado, situação na qual a contratada será notificada com antecedência e os ajustes técnico-operacionais serão realizados para viabilizar a operação.

**SUBCLÁUSULA SÉTIMA** – Os **Serviços de Atendimento Eletrônico**, a serem executados por tecnologia de URA da **CONTRATADA**, deverão estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, para utilização em caráter de contingência, caso a solução atualmente utilizada pelo MEC não esteja disponível ou não possua os recursos necessários a determinadas demandas.

**SUBCLÁUSULA OITAVA** – Os **Serviços de Suporte Operacional, Administrativo e de Gestão** terão estruturas de suporte que permitam o efetivo apoio, controle e gestão dos processos. Estas estruturas deverão ser compostas por profissionais, sistemas e processos especializados, dimensionados com base na demanda por cada um dos serviços de atendimento.

**SUBCLÁUSULA NONA** – A **CONTRATADA** deverá construir e disponibilizar um **Data Mart** voltado para as bases de dados de telefonia e relacionamento que possibilitará um melhor atendimento aos níveis crescentes de demandas por informações gerenciais de forma rápida, segura e confiável, necessitando, assim, de fornecimento de hardware, software e consultoria, conforme descrito no subitem 5.1 do item IV do Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA** – Para a execução dos serviços, objeto do presente Contrato, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar os profissionais com as habilidades, atitudes, conhecimentos técnicos e perfil profissional conforme descrito no item V e seus subitens, do Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA** - O Recrutamento, a Seleção e a Capacitação dos profissionais, alocados para a execução dos serviços contratados, deverá obedecer às disposições constantes do subitem 10 do item V do Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA** – Os serviços, de que trata este instrumento, são contratados por postos de serviço e segmentados em três tipos, conforme descrito no item VI do Termo de Referência, quais sejam:

- Posição de Atendimento de Nível I (PAN1);
- Posição de Atendimento de Nível II (PAN2);
- Posição de Atendimento de Nível III (PAN3).

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA** - As posições de atendimento descritas acima terão suas cargas horárias estabelecidas em conformidade com a carga de trabalho dos profissionais que as ocupam. Portanto, se dará como segue:

POSTO DE SERVIÇO	NÍVEL	CARGA HORÁRIA DIÁRIA	COMPOSIÇÃO DE PROFISSIONAIS	QUANTIDADE ESTIMADA DE POSTOS DE SERVIÇOS
PAN1	I	12	Dois teleatendentes, carga diária de 6 horas cada	319
PAN2	II	12	Dois atendentes carga diária de 6 horas cada	260
PAN3	III	8	Um analista, carga horária diária de 8 horas e intervalo de 2 horas para almoço.	100

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA** – O gerenciamento dos serviços deverá ser composto por: **Supervisão de Atendimentos; Monitoria; Coordenador Operacional Planejamento e Análise de Tráfego, Suporte à TI Gestor de Qualidade e Gestor de Qualidade**, sendo que a composição de seus profissionais e a carga horária são os descritos no item V do Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA** – A **CONTRATADA**, conforme especificações constantes do Termo de Referência, para o cumprimento do objeto contratado, deverá, também, disponibilizar **CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES**, descritos no item VII, **ADERÊNCIA ÀS NORMAS CERTIFICADORAS E MELHORES PRÁTICAS**, item VIII, **INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO CONTÍNUA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**, item X; **PLATAFORMA DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**, item XI; cumprir as **FASES DE IMPLEMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS**, item XII; encaminhar conforme descrito no item XV **RELATÓRIOS DE CONTROLE OPERACIONAL**.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS NÍVEIS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Com a finalidade de aferir e avaliar principalmente os fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: a qualidade, o desempenho e a disponibilidade, ficam estabelecidos os itens abaixo, como níveis de serviços, obedecidas as definições e disposições constantes do item XIII do Termo de Referência:



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	-----
<b>Chamadas Efetivadas</b>				
ILE	Ligações Efetivadas	Mínimo %	95	100
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo %	100	-----

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	META
IRMU	Reincidência de Demanda pelo Usuário	Máximo %	70	10
ISPA	Demandas Solucionadas no Primeiro Atendimento (Nível I)	Mínimo %	60	70
ISSA	Demandas Solucionadas no Segundo Atendimento (Nível II)	Mínimo %	75	85
ISTA	Demandas Solucionadas no Terceiro Atendimento (Nível III)	Mínimo %	90	100
IFQA	Avaliação de Qualidade de Atendimento (retorno atendimento ativo)	Mínimo %	90	95
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	15

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Caso a **CONTRATADA** não atinja os índices fixados acima, o MEC aplicará multa de 1% (um por cento) por indicador não atingido. Os valores serão glosados das faturas do mês subsequente da constatação da infração.

- As interrupções provocadas por falhas ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos, sob a responsabilidade da **CONTRATADA**, devem ser eliminadas em prazo máximo de 2 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico.
- As interrupções, provocadas por falhas ou degradação do PABX/DAC e URA sob a responsabilidade da **CONTRATADA** devem ser eliminadas em prazo máximo de 2 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - O descumprimento dos prazos estabelecidos nas alíneas “a” e “b” acima acarretará na aplicação de multa no percentual de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** – A soma dos valores das multas previstas nos itens acima, a serem aplicadas pelo MEC à contratada, fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor do faturamento do mês.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA REQUISIÇÃO E SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A execução física e financeira do contrato, nos termos do item XIV do Termo de Referência, se dará exclusivamente sob demanda, por meio de Ordens de Serviço – OS, **ENCARTE D**, devidamente autorizadas pelo gestor do contrato, estabelecendo prazos e quantitativos, nos limites e requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Cada Ordem de Serviço definirá as categorias de serviços que serão utilizadas e seus respectivos quantitativos. Todo serviço a ser executado pela contratada somente será iniciado mediante Ordem de Serviço (OS), que é vinculada ao presente instrumento.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** – A Ordem de Serviços conterá os dados descritos no item XIV do Termo de Referência.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA PROPRIEDADE, DA SEGURANÇA E DO SIGILO**

A **CONTRATADA**, por meio de seus empregados, obrigará-se a obedecer às normas e rotinas do **MEC**, em especial às que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos, bem como a guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza sobre os quais venham tomar conhecimento, respondendo, por força da lei civil e criminalmente por sua indevida e/ou incorreta ou descuidada utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que venham causar.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do MEC, não podendo ser utilizadas para outras finalidades que não sejam as de exclusivo interesse do MEC, não podendo a **CONTRATADA** utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE**.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - Imediatamente após a assinatura do Contrato será fornecido, para assinatura dos responsáveis da **CONTRATADA**, um “**Termo de Sigilo e Responsabilidade**”, o qual deverá ser assinado, também, por cada um dos técnicos alocados no Contrato.

## CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

d)proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços dentro das normas deste **CONTRATO**;

e)comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do **CONTRATO**;

f)acompanhar e fiscalizar a execução do **CONTRATO**, por intermédio de servidor da Subsecretaria de Assuntos Administrativos, designado como Representante da Administração, que atestará as notas fiscais/faturas de serviços, para fins de pagamento;

g)aplicar as penalidades regulamentares e contratuais à **CONTRATADA**, quando for o caso;

h)solicitar, a qualquer momento, a substituição dos empregados da **CONTRATADA** que, a seu critério, forem considerados inconvenientes ou incompatíveis com o trabalho;

i)notificar, por escrito, à **CONTRATADA** a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;

j)não permitir que os empregados da **CONTRATADA** executem tarefas em desacordo com as condições pré-estabelecidas;

k)especificar e estabelecer normas e diretrizes para aceitação dos serviços produzidos pela **CONTRATADA**;

l)recusar, com a devida justificativa, qualquer serviço prestado fora das especificações estabelecidas no Termo de Referência;

m)assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras do serviço objeto da contratação, de forma a garantir que aqueles continuem a ser os mais vantajosos para a Administração;

n)prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da **CONTRATADA**, quando pertinentes ao andamento dos serviços objeto do presente **CONTRATO**;

o)assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;

p) verificar a regularidade de recolhimento dos encargos sociais e previdenciários dos empregados da **CONTRATADA**, que estão prestando os serviços, objeto deste **CONTRATO**, antes de cada pagamento; e

q) efetuar o pagamento na forma convencionada neste **CONTRATO**.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

d) dar integral cumprimento ao Termo de Referência, Edital do Pregão Eletrônico nº xx/2009 e à sua Proposta;

e) cumprir todas as orientações da **CONTRATANTE**, para o fiel desempenho das atividades específicas;

f) prover pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, contratados exclusivamente pelo regime da CLT, sem interrupção seja por motivos de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;

g) incluir na seleção dos funcionários da central de atendimento, aferição dos conhecimentos de Língua Portuguesa e redação oficial;

h) efetuar a reposição de mão-de-obra especializada, no prazo de 01 (uma) hora, quando ocorrer eventual ausência do agente titular, não sendo permitida, em razão da ocorrência, a prorrogação de jornada (dupla). Tal reposição deverá estar pronta para atendimento com domínio dos serviços descritos no Termo de Referência;

i) fornecer deslocamento dos funcionários, independentemente da categoria, para quaisquer eventos e lugares (treinamentos, reuniões, aperfeiçoamentos etc.) para execução dos serviços prestados. Nos casos de treinamentos, aperfeiçoamentos e demais eventos prolongados, deverão, também, fornecer alimentação;

j) manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados, para atender a eventuais acréscimos solicitados pela **CONTRATANTE**, bem como impedir que profissionais cometam faltas disciplinares, faltas qualificadas de natureza grave, e que sejam mantidos ou retornem às instalações da **CONTRATANTE**;

k) apresentar pessoal, para execução dos serviços, especialmente qualificado, treinado e orientado sobre as obrigações assumidas no Contrato, especialmente quanto ao sigilo das informações e proteção dos

equipamentos, das bases digitais e do *software* utilizados nas dependências da **CONTRATANTE**;

l)implementar Plano de Treinamento, a ser submetido previamente à aprovação da contratante que deverá prever a realização obrigatória de aprendizagem e reciclagem aos seus prestadores de serviço, sempre que a **CONTRATANTE** exigir, em função do desenvolvimento de suas atividades e ações;

m)conscientizar todo o pessoal envolvido na prestação dos serviços sobre a correta utilização dos equipamentos e a operação dos sistemas seguindo rigorosamente as instruções constantes dos manuais que venham a ser editados pelo MEC;

n)manter vínculo empregatício formal e expresso com os seus funcionários, sendo responsável pelo pagamento de salários e de todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, fiscais e parafiscais, emolumentos, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da **CONTRATADA**, incidentes sobre o objeto do Contrato, bem como por quaisquer acidentes e mal súbito de que possam ser vítimas, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da **CONTRATADA** para com estes encargos, não transfere à **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato, e ensejará a rescisão do mesmo, caso a **CONTRATADA**, uma vez notificada para regularizar as pendências, permaneça inadimplente. Fica esclarecido de que não se estabelece, por força da prestação dos serviços objeto do Contrato, qualquer relação de emprego entre a **CONTRATANTE** e os funcionários que a **CONTRATADA** utilizar para a execução dos serviços;

o)manter, durante a execução do **CONTRATO**, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por ocasião da contratação, apresentando, sempre que exigidos, os comprovantes de regularidade fiscal, jurídica, técnica e econômica;

p)acatar todas as orientações da **CONTRATANTE**, sujeitando-se a ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;

q)comunicar à **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade ocorrida ou observada na execução do objeto do **CONTRATO**;

r)responder por danos e desaparecimentos de bens materiais e avarias que venham a ser causadas por seus empregados ou prepostos à **CONTRATANTE** ou a terceiros, desde que fique comprovada sua

responsabilidade, não se excluindo ou se reduzindo esta em virtude do acompanhamento realizado pela **CONTRATANTE**, de acordo com o art.70, da Lei nº 8.666/93;

s)apresentar em tempo hábil a documentação relativa aos serviços executados e faturados;

t)fornecer os relatórios à **CONTRATANTE**, conforme exigido no Termo de Referência;

u)designar preposto com poder de decisão em relação ao serviço e ao pessoal, aceito pelo Ministério da Educação, para representá-la sempre que for necessário durante o período de vigência do **CONTRATO**;

22.não subempreitar, global ou parcialmente, o objeto do presente instrumento; e

23.observe o cumprimento do disposto no XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO PREÇO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Pela execução dos serviços, objeto deste **CONTRATO**, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, o preço mensal estimado de **R\$ xxxxxxxx (xxxxxx)**, conforme quadro abaixo:

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>POSTO DE SERVIÇO</b>	<b>QUANTIDADE /MÊS (A)</b>	<b>PREÇO UNITÁRIO (B)</b>	<b>VALOR TOTAL MENSAL (A x B)</b>
1	Central de Atendimento - Nível I (receptivo)	PAN1	319	R\$_____	R\$_____
2	Central de Atendimento - Nível II (receptivo e ativo)	PAN2	260	R\$_____	R\$_____
3	Central de Atendimento – Nível III (Presencial)	PAN3	100	R\$_____	R\$_____
VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL =					R\$_____
VALOR TOTAL ESTIMADO GLOBAL =					R\$_____

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - As despesas decorrentes da celebração do presente **CONTRATO** estão estimadas em **R\$ xxxxxxxx (xxxxxxx)** que correrão à conta do Programa de Trabalho PTRES nº xxxxxxxx, Elemento de Despesa xxxxxxxx, em razão do que foi emitida a Nota de Empenho nº xxxxxxxxxx, em favor da **CONTRATADA**.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** – As despesas, em caso de prorrogação, estarão submetidas à dotação orçamentária própria prevista para atendimento à presente finalidade, a ser consignada ao MEC na Lei Orçamentária da União.

## **CLÁUSULA NONA – DAS CONDIÇÕES E PRAZOS DO PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado, mensalmente, em moeda nacional corrente, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da contratada, até o 5.º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura discriminativa, devidamente atestada pelo Representante da Administração, além dos comprovante de recolhimento dos encargos sócias e, quando for o caso, das multas aplicadas.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - A Nota Fiscal /Fatura discriminativa deverá ser obrigatoriamente acompanhada do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social) correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do art. 31 da Lei nº 9.032, de 28/04/1995; da regularidade da contratada junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta *online*; do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - O descumprimento das obrigações de que trata a subcláusula anterior, ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** – Havendo atraso de pagamento, provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido será acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I=(TX/100) 365 EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** – Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e IN/SRF nº 306, de 12/03/2003, a Divisão de Execução Orçamentária e Financeira reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da

Pessoa Jurídica – IRPJ, bem assim a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – **COFINS** e a contribuição para o **PIS/PASEP** sobre os pagamentos que efetuar a **CONTRATADA** se esta não apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do **IRPJ**, de que trata a Instrução Normativa SRF nº 79, de 01/08/2000.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** – Quanto à prestação de serviços, na retenção do Imposto Sobre Serviços - ISS, será observado, no que couber, o disposto na Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003.

**SUBCLÁUSULA SEXTA** - Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da **CONTRATADA** junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta “on line”, cujo documento será anexado ao processo de pagamento.

**SUBCLÁUSULA SÉTIMA** – Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA MENSURAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO**

Para apuração do valor mensal a ser pago serão multiplicadas as quantidades pelos respectivos valores. Para o caso de Posições de Atendimento (PA's) utilizadas em apenas parte do mês, será calculado o valor *pro rata*.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - O objeto deste instrumento será dado como recebido com apresentação da nota fiscal, descrito o objeto contratado e relatório contendo a síntese dos serviços prestados – descritivo do volume de chamadas, dos sistemas acessados, dos usuários que utilizaram os serviços, das anormalidades ocorridas, do percentual de disponibilidade.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - Quanto às Posições de Atendimento – PA's, o MEC se reserva o direito de pagar somente aquelas efetivamente ativas, conforme medição dos serviços e apresentação de relatórios.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA**

O presente **CONTRATO** terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura, podendo ser prorrogado por períodos subsequentes de até 12 (doze) meses, limitada a 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e com vantagens à Administração, nos termos do inciso II do artigo 57 da Lei nº 8.666/93.



## **CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - DA REPACTUAÇÃO**

Poderá ser permitida a repactuação do valor do **CONTRATO**, desde que observado o interregno de 01 (um) ano, a contar da data da Proposta, devidamente fundamentada em Planilhas de Custos e Formação de Preços, nos termos do art. 5º, do Decreto nº 2,271 de 07 de julho de 1997 e dos arts. 37 a 41 da IN nº 02, de 30 de abril de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

A **CONTRATADA** prestará garantia no valor de **R\$ xxxxx (xxxxxx)** no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de assinatura deste instrumento, correspondente ao percentual de 3% (três por cento) do valor global do **CONTRATO**, em uma das modalidades definidas no § 1º do Art. 56, da Lei nº 8.666/93.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – A CONTRATANTE** fica autorizada a utilizar a garantia, para corrigir imperfeições na execução do objeto deste **CONTRATO**, ou reparar danos decorrentes da ação ou omissão da **CONTRATADA**, ou de preposto seu ou, ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA –** A autorização contida na Subcláusula anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA – A CONTRATADA** se obriga a repor, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela **CONTRATANTE**.

**SUBCLÁUSULA QUARTA –** A garantia prestada será retida definitivamente, integral ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da **CONTRATADA**, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

**SUBCLÁUSULA QUINTA –** A garantia será restituída, automaticamente, ou por solicitação, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à **CONTRATANTE** ou a terceiros, na execução do objeto deste **CONTRATO**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

A execução do Contrato, nos termos do art. 67 da lei nº 8.666/93, será acompanhada e fiscalizada por uma comissão com Representantes da Administração, que serão designados pela Subsecretaria de Assuntos Administrativos, pela Secretaria de Educação Superior, pela Secretaria de Educação a Distância e pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica, especificamente, que anotarás, em

registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto do presente contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestará as notas fiscais/faturas de serviço, para fins de pagamento.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** – Para o acompanhamento e fiscalização do contrato deverão ser observados, no que couber, as disposições contidas **nos artigos 31 ao 34 da IN nº 02/2008**.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** – A Administração, devidamente representada na forma desta Cláusula, poderá rejeitar, no todo, ou em parte, o objeto contratado, sem ônus para o MEC, se executados em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, neste Contrato e na sua proposta, devendo ser observado, ainda as disposições constantes do item XXVII do Termo de Referência.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - Sem prejuízo da plena responsabilidade da **CONTRATADA** perante a **CONTRATANTE** ou a terceiros, os serviços estarão sujeitos a mais ampla e irrestrita fiscalização, a qualquer hora, e a presença do servidor designado como Gestor do Contrato não diminuirá a sua responsabilidade contratual;

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato poderão ser aplicadas ao inadimplente as sanções de que tratam os Arts. 86 a 88, da Lei n.º 8.666/93, além da multa compensatória de 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total da contratação, respeitados os direitos do contraditório e da ampla defesa.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** - Independentemente das sanções previstas nesta Cláusula, ao inadimplente poderão ser aplicadas, ainda, as penalidades constantes do item 17 do Edital do Pregão n xx/2009.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA- SEXTA - DA RESCISÃO**

A rescisão das obrigações decorrentes do presente **CONTRATO** processar-se-á de acordo com o que estabelecem os Arts. 77 a 80 da Lei nº 8.666/93, ficando assegurados os direitos da Administração em caso de rescisão administrativa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO**

O presente **CONTRATO** será publicado, por extrato, no Diário Oficial da União nos termos do Parágrafo único do art. 61, da Lei nº 8.666/93, correndo as despesas à expensa da **CONTRATANTE**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA – DO FORO**

O Foro é o da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília/DF, para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente Instrumento Contratual.

E assim, por estarem de pleno acordo, assinam o presente **CONTRATO**, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo, que a tudo assistiram.

### **CONTRATANTE**

### **CONTRATADA**

#### **TESTEMUNHAS:**

---

NOME:  
CPF:  
RG:

---

NOME:  
CPF:  
RG:



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**

**ANEXO IV**

**DECLARAÇÃO**

(Nome da empresa).....,  
CNPJ nº....., sediada (endereço completo) ....., declara, 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.

Cidade – (UF), de de 2009.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**

**ANEXO V**

**DECLARAÇÃO**

(Nome da empresa).....,  
CNPJ nº....., sediada (endereço completo) ....., declara, sob as penas da Lei, que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (catorze) anos. (conforme Lei nº 9.854/99)

Cidade – (UF), de de 2009.

\_\_\_\_\_  
(nome e número da identidade do declarante)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**

**ANEXO VI**

**Termo de Conciliação Judicial**

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, neste ato representado pelo Procurador-Geral do Trabalho, Dr. Guilherme Mastrichi Basso, pela Vice-Procuradora-Geral do Trabalho, Dra. Guiomar Rechia Gomes, pelo Procurador-Chefe da PRT da 10ª Região, Dr. Brasilino Santos Ramos e pelo Procurador do Trabalho Dr. Fábio Leal Cardoso, e a UNIÃO, neste ato representada pelo Procurador-Geral da União, Dr. Moacir Antonio da Silva Machado, pela Sub Procuradora Regional da União - 1ª Região, Dra. Helia Maria de Oliveira Bettero e pelo Advogado da União, Dr. Mário Luiz Guerreiro;

CONSIDERANDO que toda relação jurídica de trabalho cuja prestação laboral não eventual seja ofertada pessoalmente pelo obreiro, em estado de subordinação e mediante contraprestação pecuniária, será regida obrigatoriamente pela Consolidação das Leis do Trabalho ou por estatuto próprio, quando se tratar de relação de trabalho de natureza estatutária, com a Administração Pública;

CONSIDERANDO que a legislação consolidada em seu art. 9º, comina de nulidade absoluta todos os atos praticados com o intuito de desvirtuar, impedir ou fraudar a aplicação da lei trabalhista;

CONSIDERANDO que as sociedades cooperativas, segundo a Lei n. 5.764, de 16.12.1971, art. 4º, "(...) são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados".

CONSIDERANDO que as cooperativas podem prestar serviços a não associados somente em caráter excepcional e desde que tal faculdade atenda aos objetivos sociais previstos na sua norma estatutária, (art. 86, da Lei n. 5.764, de 16.12.1971), aspecto legal que revela a patente impossibilidade jurídica das cooperativas funcionarem como agências de locação de mão-de-obra terceirizada;

CONSIDERANDO que a administração pública está inexoravelmente jungida ao princípio da legalidade, e que a prática do merchandage é vedada pelo art. 3º, da CLT e repelida pela jurisprudência sumulada do C. TST (En. 331);

CONSIDERANDO que os trabalhadores aliciados por cooperativas de mão-de-obra, que prestam serviços de natureza subordinada à UNIÃO embora laborem em situação fática idêntica a dos empregados das empresas prestadoras de serviços terceirizáveis, encontram-se à margem de qualquer proteção jurídico-laboral, sendo-lhes sonogada a incidência de normas protetivas do trabalho, especialmente àquelas destinadas a tutelar a segurança e higidez do trabalho subordinado, o que afronta o princípio da isonomia, a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho (arts. 5º, caput e 1º, III e IV da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que num processo de terceirização o tomador dos serviços (no caso a administração pública) tem responsabilidade sucessiva por eventuais débitos trabalhistas do fornecedor de mão-de-obra, nos termos do Enunciado 331, do TST, o que poderia gerar graves prejuízos financeiros ao erário, na hipótese de se apurar a presença dos requisitos do art. 3º, da CLT na atividade de intermediação de mão-de-obra patrocinada por falsas cooperativas;

CONSIDERANDO o teor da Recomendação Para a Promoção das Cooperativas aprovada na 90ª sessão, da OIT – Organização Internacional do Trabalho, em junho de 2002, dispondo que os Estados devem implementar políticas nos sentido de:

“8.1.b Garantir que as cooperativas não sejam criadas para, ou direcionadas a, o não cumprimento das lei do trabalho ou usadas para estabelecer relações de emprego disfarçados, e combater pseudocooperativas que violam os direitos dos trabalhadores velando para que a lei trabalhista seja aplicada em todas as empresas.”

#### RESOLVEM

Celebrar CONCILIAÇÃO nos autos do Processo 01082-2002-020-10-00-0, em tramitação perante a MM. Vigésima Vara do Trabalho de Brasília-DF, mediante os seguintes termos:

Cláusula Primeira - A UNIÃO abster-se-á de contratar trabalhadores, por meio de cooperativas de mão-de-obra, para a prestação de serviços ligados às suas atividades-fim ou meio, quando o labor, por sua própria natureza, demandar execução em estado de subordinação, quer em relação ao tomador, ou em relação ao fornecedor dos serviços, constituindo elemento essencial ao desenvolvimento e à prestação dos serviços terceirizados, sendo eles:

- a) – Serviços de limpeza;
- b) – Serviços de conservação;
- c) – Serviços de segurança, de vigilância e de portaria;
- d) – Serviços de recepção;
- e) – Serviços de copeiragem;
- f) – Serviços de reprografia;
- g) – Serviços de telefonia;
- h) – Serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;
- i) – Serviços de secretariado e secretariado executivo;
- j) – Serviços de auxiliar de escritório;
- k) – Serviços de auxiliar administrativo;
- l) – Serviços de office boy (contínuo);
- m) – Serviços de digitação;
- n) – Serviços de assessoria de imprensa e de relações públicas;
- o) – Serviços de motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante;
- p) – Serviços de ascensorista;

- q) – Serviços de enfermagem; e
- r) – Serviços de agentes comunitários de saúde.

Parágrafo Primeiro – O disposto nesta Cláusula não autoriza outras formas de terceirização sem previsão legal.

Parágrafo Segundo – As partes podem, a qualquer momento, mediante comunicação e acordos prévios, ampliar o rol de serviços elencados no caput.

Cláusula Segunda - Considera-se cooperativa de mão-de-obra, aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo assim vínculo de solidariedade entre seus associados), que não detenham qualquer meio de produção, e cujos serviços sejam prestados a terceiros, de forma individual (e não coletiva), pelos seus associados.

Cláusula Terceira - A UNIÃO obriga-se a estabelecer regras claras nos editais de licitação, a fim de esclarecer a natureza dos serviços licitados, determinando, por conseguinte, se os mesmos podem ser prestados por empresas prestadoras de serviços (trabalhadores subordinados), cooperativas de trabalho, trabalhadores autônomos, avulsos ou eventuais;

Parágrafo Primeiro - É lícita a contratação de genuínas sociedades cooperativas desde que os serviços licitados não estejam incluídos no rol inserido nas alíneas “a” a “r” da Cláusula Primeira e sejam prestados em caráter coletivo e com absoluta autonomia dos cooperados, seja em relação às cooperativas, seja em relação ao tomador dos serviços, devendo ser juntada, na fase de habilitação, listagem contendo o nome de todos os associados. Esclarecem as partes que somente os serviços podem ser terceirizados, restando absolutamente vedado o fornecimento (intermediação de mão-de-obra) de trabalhadores a órgãos públicos por cooperativas de qualquer natureza.

Parágrafo Segundo – Os editais de licitação que se destinem a contratar os serviços disciplinados pela Cláusula Primeira deverão fazer expressa menção ao presente termo de conciliação e sua homologação, se possível transcrevendo-os na íntegra ou fazendo parte integrante desses editais, como anexo.

Parágrafo Terceiro - Para a prestação de serviços em sua forma subordinada, a licitante vencedora do certame deverá comprovar a condição de empregadora dos prestadores de serviços para as quais se objetiva a contratação, constituindo-se esse requisito, condição obrigatória à assinatura do respectivo contrato.

#### DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Cláusula Quarta – A UNIÃO obriga-se ao pagamento de multa (astreinte) correspondente a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por trabalhador que esteja em desacordo com as condições estabelecidas no presente Termo de Conciliação, sendo a mesma reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Parágrafo Primeiro – O servidor público que, em nome da Administração, firmar o contrato de prestação de serviços nas atividades relacionadas nas alíneas “a” a “r” da Cláusula Primeira, será responsável solidário por qualquer contratação irregular, respondendo pela multa prevista no caput, sem prejuízo das demais cominações legais.

Parágrafo Segundo – Em caso de notícia de descumprimento dos termos firmados neste ajuste, a UNIÃO, depois de intimada, terá prazo de 20 (vinte) dias para apresentar sua justificativa perante o Ministério Público do Trabalho.

#### DA EXTENSÃO DO AJUSTE À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA

Cláusula Quinta – A UNIÃO se compromete a recomendar o estabelecimento das mesmas diretrizes ora pactuadas em relação às autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, a fim de vincular todos os órgãos integrantes da



administração pública indireta ao cumprimento do presente termo de conciliação, sendo que em relação às empresas públicas e sociedades de economia mista deverá ser dado conhecimento ao Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais – DEST, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, ou órgão equivalente, para que discipline a matéria no âmbito de sua competência.

#### DA HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL DO AJUSTE

Cláusula Sexta – - As partes submetem os termos da presente conciliação à homologação do Juízo da MM. Vigésima Vara do Trabalho, para que o ajuste gere os seus efeitos jurídicos.

Cláusula Sétima - Os termos da presente avença gerarão seus efeitos jurídicos a partir da data de sua homologação judicial.

Parágrafo único – Os contratos em vigor entre a UNIÃO e as Cooperativas, que contrariem o presente acordo, não serão renovados ou prorrogados.

Cláusula Oitava -A presente conciliação extingue o processo com exame do mérito apenas em relação à UNIÃO, prosseguindo o feito quanto aos demais réus.

Dito isto, por estarem as partes ajustadas e compromissadas, firmam a presente conciliação em cinco vias, a qual terá eficácia de título judicial, nos termos dos artigos 831, parágrafo único, e 876, caput, da CLT.

Brasília, 05 de junho de 2003.

GUILHERME MASTRICHI BASSO GUIOMAR RECHIA GOMES  
Procurador-Geral do Trabalho Vice-Procuradora-Geral do Trabalho

BRASILINO SANTOS RAMOS FÁBIO LEAL CARDOSO  
Procurador-Chefe/PRT 10ª Região Procurador do Trabalho

MOACIR ANTONIO DA SILVA MACHADO  
Procurador-Geral da União

HELIA MARIA DE OLIVEIRA BETTERO MÁRIOLUIZ GUERREIRO  
Sub-Procuradora-Regional da União–1ª Região Advogado da União

Testemunhas:

---

GRIJALBO FERNANDES COUTINHO  
Presidente da Associação Nacional dos Magistrados  
da Justiça do Trabalho – ANAMATRA

---

PAULO SÉRGIO DOMINGUES  
Presidente da Associação dos Juízes Federais  
do Brasil - AJUFE

---

REGINA BUTRUS  
Presidente da Associação Nacional dos Procuradores  
do Trabalho – ANPT



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**

**ANEXO VII**

**ORDEM DE SERVIÇO Nº /2009**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center com funções de Ativo e Receptivo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento multimeios, os recursos humanos para atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, em apoio ao Atendimento Institucional do MEC, FNDE, INEP e Capes, de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência.

À Contratada:

Solicito a V. S<sup>a</sup> a execução dos serviços nas atividades e nível abaixo especificados, em conformidade com o contrato nº \_\_\_\_/2009, firmado com essa empresa:

INICIO:

Função/Categoria:

Data da Requisição: xx de xxxxxxxxxxxxxxxx de 2009.

\_\_\_\_\_  
Fiscal do Contrato nº \_\_\_\_/2009

**TERMO DE ENCAMINHAMENTO**

Em resposta à solicitação constante desta requisição de serviços encaminhamos a Vossa Senhoria o(s) profissional (is) desta empresa para atendimento ao solicitado.

NOME: \_\_\_\_\_  
RG N.º \_\_\_\_\_

Assinatura da Empresa

Atestamos que foi aceito o profissional supra indicado e que o inicio de suas atividades ocorreu a partir de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Brasília - DF, de de .

Assinatura do Fiscal



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2009**

**ANEXO VIII**

**ATESTADO DE VISTORIA  
(MODELO)**

Atestamos, para fins de comprovação no Processo Licitatório nº  
\_\_\_\_\_/2009, relativo ao Edital de Pregão Eletrônico Nº  
\_\_\_\_\_/2009, que o(a) Sr. (a)  
\_\_\_\_\_, RG nº  
\_\_\_\_\_, expedido pela(o) \_\_\_\_\_ e CPF nº  
\_\_\_\_\_, Responsável Técnico da empresa  
\_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, visitou, nesta  
data, as instalações físicas dos Edifícios Sede e Anexos do MEC, situado na Esplanada dos  
Ministérios, Bloco L, Brasília/DF, visando conhecer as referidas instalações onde serão  
executados os serviços e obter subsídios para elaboração de sua proposta para a referida  
licitação.

Brasília (DF), de março de 2009.

**Representante do MEC:**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Matrícula SIAPE: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Declaramos nossa concordância com os termos do presente Atestado de Vistoria, dando-nos por satisfeitos com as informações obtidas e plenamente capacitados a elaborar a nossa proposta para a referida licitação.

**Responsável Técnico da Licitante:**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_