



180  
R

Processo Administrativo n.º 1279028/2020

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM O  
MUNICÍPIO DE VITÓRIA E A EMPRESA  
CAPER SERVIÇOS CORPORATIVOS  
LTDA.**

O **MUNICÍPIO DE VITÓRIA**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ nº 27.142.058/0001-26, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**, órgão da Administração Direta do Poder Executivo, no uso de suas atribuições enquanto gestora do **FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE VITÓRIA – FMS/Vitória**, inscrito no CNPJ nº 14.792.165/0001-58, com sede na Avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, 1185, Forte São João, nesta Capital, CEP 29017-010, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pela Secretária Municipal de Saúde, **Sra. Cátia Cristina Vieira Lisboa**, CPF nº 020.048.707-88, adiante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa **CAPER SERVIÇOS CORPORATIVOS LTDA.**, inscrita no CNPJ nº 09.336.584/0001-45, domiciliada na Avenida Nossa Senhora da Penha, 520, Sala 01, Edifício Quintão – Praia do Canto, Vitória/ES, CEP: 29.055-131, Telefone: (27) 3201-3111, E-mail: [diretoria@caperbrasil.com.br](mailto:diretoria@caperbrasil.com.br), representada pela **Sra. Marcella Hooper Pascoal Silva**, CPF nº 071.272.097-90, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente contrato de **prestação de serviços de Central de Atendimento na modalidade Call Center para atendimentos relacionados à Pandemia do COVID-19**, nos termos da Lei Federal nº 8.666, de 21/06/1993 e suas alterações, Lei Federal nº 13.979, de 06/02/2020 e suas alterações, Decreto Federal nº 10.282, de 20/03/2020, Decreto Municipal 18.037 de 13/03/2020 e demais legislações aplicáveis à matéria e da Dispensa de Licitação n.º 016/2020, oriundo do **Processo Administrativo n.º 1279028/2020**, que passa a fazer parte deste instrumento, independente de transcrição, juntamente com a Proposta Comercial apresentada pela **CONTRATADA** e o Termo de Referência, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas, as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste Contrato, que reger-se-á pelas cláusulas seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1 – Constitui objeto do presente instrumento a **prestação de serviços de Central de Atendimento na modalidade Call Center para atendimentos relacionados à Pandemia do COVID-19**, conforme descrição, quantidade e preço relacionados no Anexo I e Anexo II.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO**

2.1 – Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 10, II, "b" da Lei 8.666/93.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR GLOBAL**

3.1 – O valor global do presente contrato é de **R\$ 453.243,12 (quatrocentos e cinquenta e três mil, duzentos e quarenta e três reais e doze centavos)**.

3.2 - Nos preços contratados estão inclusos todos os custos diretos e indiretos inerentes à prestação dos serviços tais como, despesas administrativas, salários, contribuições e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais, alimentação, uniformes, **EPI's**, seguros, impostos, bem como quaisquer outros tributos de natureza fiscal,

CS  
178-2020



**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



parafiscal, nacional ou internacional, e outras despesas de qualquer natureza que se fizerem necessárias à perfeita execução dos serviços, observadas as condições estabelecidas neste CONTRATO.

**CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA**

4.1 – A vigência deste CONTRATO será de até **03 (três) meses**, contada a partir da data de sua assinatura, ficando sua eficácia condicionada à publicação resumida do instrumento na Imprensa Oficial do Município de Vitória (art. 52 da Lei Orgânica).

4.2 – A vigência deste CONTRATO poderá, enquanto perdurar a necessidade de enfrentamento dos efeitos da situação de emergência de saúde pública, conforme Decreto Municipal nº 18.037, de 13/03/2020, ser prorrogada por **iguais e sucessivos períodos**, conforme estabelecido no **art. 4º-H, da Lei 13.979/2020** e suas alterações.

**CLÁUSULA QUINTA – DAS DATAS E LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1 – A execução do serviço objeto deste CONTRATO iniciar-se-á **no prazo máximo de 05 (cinco) dias consecutivos**, a contar da data de recebimento da Ordem de Serviço;

5.2 - A CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias consecutivos para realizar a seleção, treinamento dos operadores e implantação dos serviços descritos neste CONTRATO. O prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por até igual período, a critério da CONTRATANTE, após análise das razões apresentadas pela CONTRATADA.

5.3 – As demais informações estão descritas no Anexo II deste CONTRATO.

**CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

6.1 – As despesas para execução do presente CONTRATO correrão à conta da Dotação Orçamentária: **15.01.10.301.0006.2.0309** - Elemento de Despesa: **3.3.90.39.99** - Fonte de Recurso: **1.211.0000.0000**.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES CONTRATANTES**

7.1 – A CONTRATADA obrigar-se-á a:

7.1.1 - Selecionar e contratar os operadores, supervisor e encarregados de teleatendimento, capacitando-os a desenvolver suas funções, de acordo com o pactuado.

7.1.2 - Preparar todos manuais de treinamento e atendimento a partir do material fornecido pela CONTRATANTE, devendo atualizar os manuais sempre que houver mudanças nos regulamentos ou novas informações emitidas pela CONTRATANTE.

7.1.3 - Prover supervisão operacional, técnica e administrativa dos serviços executados por seus empregados.

7.1.4 - Responsabilizar-se pelo fornecimento de benefícios trabalhistas a seus empregados.

7.1.5 - Não divulgar nem fornecer dados e informações dos serviços realizados, objeto do contrato, a menos que expressamente autorizado;

7.1.6 - Substituir, imediatamente, seus empregados em casos de doenças, faltas ou outros motivos de afastamento ou ausência.

*Assinatura*



**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



151  
B

7.1.7 - Manter a continuidade dos serviços dentro dos parâmetros de desempenho operacional estabelecidos pela CONTRATANTE, evitando qualquer possibilidade de interrupções ou paralisações.

7.1.8 - Ministrando treinamento de seus operadores e supervisores em teleatendimento sem ônus para a CONTRATANTE.

7.1.9 - Obedecer, rigorosamente, as condições deste CONTRATO e seus anexos, devendo qualquer alteração nas referidas especificações serem autorizada previamente por escrito pela CONTRATANTE.

7.1.10 - A CONTRATADA cumprirá com todas as obrigações tributárias, previdenciárias e trabalhistas, devendo ainda: pagamento do salário no prazo legal, entrega do vale transporte no prazo legal estabelecido, preenchimento correto da folha de pagamento e entrega à CONTRATANTE no prazo na forma da lei.

7.1.11 - A CONTRATADA manterá e disponibilizará mensalmente à CONTRATANTE o cadastro de todos os funcionários que estiverem prestando serviço a ela. Neste cadastro deverão constar os dados do funcionário no que diz respeito ao seu relacionamento com a empresa CONTRATADA: data da contratação, tempo de empresa, créditos e débitos de banco de horas e férias, promoções, etc.

7.1.12 - A CONTRATADA como empregadora de mão de obra especializada em Call Center, deverá possuir banco de reserva e/ou possibilidade de fazer permuta ou substituições de funcionários sempre que a necessidade da CONTRATANTE assim exigir, sem ônus para o município.

7.1.13 - A CONTRATADA deverá ter capacidade operacional para substituir, a qualquer tempo, o funcionário que não esteja atendendo o escopo do serviço para o qual foi contratado.

7.1.14 - A CONTRATADA se responsabilizará pela prestação de serviços de atendimento receptivo e ativo, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica, procedimentos de monitoração e gestão das operações.

7.1.15 - A CONTRATADA oferecerá solução completa de telefonia, atendimento multimídia - DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Auditável) com integração CTI (Computer Telephony Integration), e baseada na plataforma VoIP (Voz sobre IP), Aplicações automatizadas de recepção e envio de fax/e-mail.

7.1.16 - Dentre as reclamações, se houver reclamações sobre o Call Center, e a CONTRATANTE concluir que a reclamação é pertinente, por responsabilidade da CONTRATADA, remeterá o caso direto à supervisão geral da CONTRATADA, que se responsabilizará pelas providências necessárias à superação da reclamação.

7.1.17 - A CONTRATADA oferecerá atendentes treinados e capacitados, com conhecimentos atualizados para o bom desempenho de suas atividades.

7.1.18 - A CONTRATADA participará de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis da CONTRATANTE.

7.1.19 - A CONTRATADA realizará a audição e gravação das ligações telefônicas.

151  
B





**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



7.1.20 - A CONTRATADA se responsabilizará por apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

7.1.21 - A CONTRATADA garantirá que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CONTRATANTE para cada serviço.

7.1.22 - A CONTRATADA fará o gerenciamento dos resultados e da qualidade dos serviços prestados sob sua responsabilidade.

7.1.23 - A CONTRATADA realizará as atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção.

7.1.24 - A CONTRATADA deverá, sempre que provocada pela CONTRATANTE, apurar e responder no prazo de 48 horas a todo e qualquer questionamento da CONTRATANTE acerca da prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes.

7.1.25 - A CONTRATADA deverá entregar ao gestor deste CONTRATO o Termo de Responsabilidade dos procedimentos no atendimento (Confidencialidade das informações) devidamente assinado e com firma reconhecida, antes de se iniciarem as atividades e para cada novo funcionário que tiver acesso aos meios de comunicação conectados à CONTRATANTE.

7.1.26 - A gestão do Call Center será da CONTRATADA, que deverá garantir o nível de serviço exigido neste CONTRATO.

7.1.27 - A CONTRATADA deverá implementar programas de melhoria da qualidade de vida e da saúde ocupacional dos funcionários do Call Center, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral.

7.1.28 - A CONTRATADA deverá elaborar relatório de acompanhamento do grau de satisfação da população quanto aos serviços prestados.

7.1.29 - A CONTRATADA deverá divulgar as ações da Administração Pública na mensagem durante o tempo de espera para atendimento.

7.1.30 - A CONTRATADA deverá, através da ferramenta Software Pesquisa de Satisfação, medir o nível de satisfação e a qualidade do atendimento dos agentes (Operadores do Call Center) através dos relatórios online.

7.1.31 - Prover ao supervisor e atendentes intervalos utilizados para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral de acordo com a Portaria nº 09, de 30 de março de 2007 e aprova o Anexo II da NR-17- Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - Ministério do Trabalho e Emprego. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente de Call Center uma sala de descanso laboral para seus profissionais.

7.1.32 - Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para execução dos serviços deverão ter o perfil exigido neste CONTRATO, ficando a CONTRATANTE, a seu critério, com o direito de avaliá-los e aprová-los, o que, em caso negativo, obrigará a CONTRATADA a apresentar outro profissional.

7.1.33 - Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do contrato, a menos que expressamente autorizado.





**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



182  
P

7.1.34 - Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com a CONTRATANTE, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento.

7.1.35 - O descumprimento dos itens acima, mencionados, implicará na aplicação de penalidade à empresa, na forma da lei.

7.1.36 - A CONTRATADA deverá garantir a execução ininterrupta dos serviços contratados, atendendo prontamente, nos casos de falta ou doença dos funcionários, além de conceder, substituição e orientação permanente, através de supervisores, fiscais e instrutores capacitados.

7.1.37 - A CONTRATADA compromete-se a fiscalizar os serviços executados pelos funcionários alocados, acatando as determinações e normas da CONTRATANTE no tocante ao perfeito andamento dos serviços.

7.1.38 - Fiscalizar o cumprimento do objeto deste CONTRATO, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, sendo essa fiscalização independente da exercida pela contratante.

7.1.39 - Formalizar a indicação de preposto da CONTRATADA e substituto eventual para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa deste CONTRATO com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE, sem ônus adicional.

7.1.40 - Iniciar a execução dos serviços contratados na forma e prazos previstos neste CONTRATO e seus anexos.

7.1.41 - Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes neste CONTRATO.

7.1.42 - Manter, durante toda a execução deste CONTRATO, as mesmas condições da habilitação.

7.1.43 - Executar as atividades na forma estipulada neste CONTRATO.

7.1.44 - arcar com todos os custos diretos e indiretos inerentes à execução do serviço tais como, despesas administrativas, salários, contribuições e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais, transportes, alimentação, uniformes, EPI's, impostos e quaisquer outros tributos de natureza fiscal, parafiscal, nacional ou internacional, bem como outras despesas de qualquer natureza que se fizerem necessárias à perfeita execução do serviço, observadas as condições estabelecidas neste CONTRATO e seus Anexos.

7.1.45 - Atender às demais exigências elencadas no Anexo II.

**7.2 – A CONTRATANTE obrigar-se-á a:**

7.2.1 - Pagar à CONTRATADA o preço estabelecido neste CONTRATO.

7.2.2 - Designar servidores responsáveis para recebimento, acompanhamento e fiscalização deste CONTRATO.

7.2.3 - Demais obrigações decorrentes deste CONTRATO, na forma da Lei 8.666/93 e da Lei 13.979/2020.

DATA  
P



7.2.4 - Fornecer os subsídios necessários à equipe de instrutores da CONTRATADA, bem como o conteúdo do material técnico necessário ao treinamento de operadores e supervisores de teleatendimento nos aspectos relativos aos sistemas da CONTRATANTE.

7.2.5 - Manter supervisão na contratada para acompanhar e avaliar os aspectos técnicos e operacionais do serviço.

7.2.6 - Manter atualizados as informações referentes aos serviços de atendimento, informando de imediato quaisquer alterações que se façam necessárias.

7.2.7 - Fornecer os circuitos de dados e telefonia necessários para atendimento do Call Center respeitando o contrato de telefonia vigente.

7.2.8 - Prover e manter sistema para registro e acompanhamento de demandas relacionadas à solicitação de serviços encaminhados por meio da Central de Atendimento 156.

7.2.9 - Definir os privilégios de acesso ao sistema de registro e acompanhamento de demandas de solicitação de serviços.

7.2.10 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa contratada no interesse do bom cumprimento deste CONTRATO.

7.2.11 - Manter atualizadas as informações constantes nos scripts referentes aos serviços de atendimento.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO E DA SUSTAÇÃO**

8.1 - O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, por serviços efetivamente realizados e aceitos, de acordo com a medição efetuada pela fiscalização da CONTRATANTE, através de conta corrente do fornecedor, no Banco por ele indicado, contados da data de execução dos serviços, constantes no verso da Nota Fiscal/Fatura, juntamente com o instrumento de autorização, com visto do funcionário competente, do setor da comprovação da prestação dos serviços. Para pagamento a empresa deverá apresentar relatórios impressos consolidados mensais, constando:

- a) Volume de ligações por opção de atendimento no Call Center e serviço registrado;
- b) Distribuição das chamadas por horário de atendimento;
- c) Quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto;
- d) Tempo médio de atendimento e de espera;
- e) Distribuição por faixas horárias;
- f) Volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano;
- g) Quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera;
- h) Tempo médio de conversação; e dados apurados na pesquisa de satisfação.
- i) Os valores relativos à remuneração das URA's serão fixos para qualquer dia da semana.
- j) Mensalmente deverão ser emitidos relatórios com o número de PA's contratadas.
- k) O valor mensal de faturamento será obtido a partir do relatório contendo o número de PA's contratadas.
- l) A área gestora do contrato aprovará a fatura ou emitirá parecer contestando a mesma em até 03 dias úteis após o seu recebimento.



**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



183  
P

**8.2 -** Na emissão da Nota Fiscal/Fatura de Serviços, a CONTRATADA deverá descrever: o serviço, obrigatoriamente, em conformidade com a descrição contida em sua proposta; o número do processo que originou a contratação; número do contrato; número da Ordem de Serviço; e dados bancários, com indicação do banco, agência e conta.

**8.3 - A(S) NOTA(S) FISCAL(IS)/FATURA(S) DEVERÁ(ÃO) SER EMITIDA(S) COM A RAZÃO SOCIAL, CNPJ E ENDEREÇO COMPLETO DO ÓRGÃO REQUISITANTE, CONSTANTES NA AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO/ORDEN DE SERVIÇO.**

**8.4 -** Ocorrendo erro(s) na apresentação da Nota Fiscal/Fatura de Serviços, a mesma será devolvida à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data da apresentação da nova Nota Fiscal/Fatura de Serviços.

**8.5 -** A atestação da Nota Fiscal/Fatura de Serviços caberá ao fiscal do contrato ou outro servidor designado para esse fim.

**8.6 -** Os pagamentos poderão ser sustados pela CONTRATANTE nos seguintes casos:

- a) Serviços prestados de modo improcedente;
- b) Não cumprimento das obrigações assumidas que possam de quaisquer formas, prejudicar a CONTRATANTE;
- c) Inadimplência de obrigações da CONTRATADA com a CONTRATANTE, por conta do estabelecido neste CONTRATO;
- d) Erros ou vícios na(s) Nota(s) Fiscal(is);

**8.7 -** Os pagamentos serão efetuados conforme disposto no item 8.1 desta Cláusula, e ficam condicionados à apresentação dos seguintes documentos:

**8.7.1 - comprovante de regularidade fiscal** perante a **Fazenda Nacional**, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os **Créditos Tributários Federais** e à **Dívida Ativa da União (DAU)** por elas administrados, inclusive aqueles relativos à **Seguridade Social**, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014 e suas alterações, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

**8.7.2 - comprovante de regularidade** referente à **Fazenda Pública do Estado** onde a CONTRATADA estiver domiciliada, devidamente válido;

**8.7.3 - comprovante de regularidade** referente aos **Tributos Mobiliários**, inerentes às atividades comerciais (ISS/ISSQN e outros), expedido pela **Fazenda Pública do Município** onde a CONTRATADA estiver domiciliada, devidamente válido, observado o disposto no item 8.7.8;

**8.7.4 - comprovante de regularidade** referente aos **Tributos Imobiliários**, inerentes à posse, propriedade e/ou domínio útil de imóveis (IPTU e outros), expedido pela **Fazenda Pública do Município** onde a CONTRATADA estiver domiciliada, devidamente válido, ou **documento equivalente** quando **não possuir registro** junto ao respectivo **Cadastro Imobiliário**, observado o disposto no item VIII;

**8.7.5 - comprovante de regularidade** referente à **Fazenda Pública do Município de Vitória**, devidamente válido, o qual se encontra disponível para emissão no endereço eletrônico: "<http://sistemas.vitoria.es.gov.br/certnegativa/>";

ma  
Q





8.7.6 - comprovante de regularidade referente ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS**, devidamente válido;

8.7.7 - **certidão negativa** comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos do **Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho**, aprovada pelo **Decreto-Lei nº 5.452**, de 01/05/1943, devidamente válida.

8.7.8 - Os comprovantes de regularidade referentes aos **Tributos Mobiliários** e aos **Tributos Imobiliários**, constantes nos **subitens 8.7.3 e 8.7.4**, poderão ser substituídos pela **Certidão Negativa relativa a todos os Tributos**, expedida pela Fazenda Pública do respectivo Município, devidamente válida.

8.8 - É vedada a antecipação de pagamentos sem a contraprestação de serviços.

8.9 - A **CONTRATANTE** poderá deduzir dos pagamentos importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento deste Contrato.

8.10 - É expressamente vedado ao contratante cobrança ou desconto de duplicatas através de rede bancária ou de terceiros.

8.11 - A **CONTRATADA** deverá, durante toda execução do contrato, manter atualizada a vigência da garantia contratual.

#### **CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

9.1 – O acompanhamento da execução deste **CONTRATO** serão gerenciadas pelo(a) **Gerente de Atenção à Saúde** e fiscalizadas pela servidora **Sheila Cristina de Souza Cruz**, ou por outro servidor especialmente designado, nos termos do art. 67 da Lei n.º 8.666/93 e do Manual de Gestão de Contratos da PMV, que deverá atestar a realização dos serviços contratados sem o qual não serão permitidos quaisquer pagamentos.

9.2 – O representante da **CONTRATANTE** anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução deste Contrato, determinando o que for necessário para regularização das faltas observadas. As decisões e providências que ultrapassem o limite de competência da fiscalização deverão ser solicitadas aos seus superiores para a adoção de medidas cabíveis.

9.3 - A fiscalização deste **CONTRATO** não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA**, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da contratante ou de seus agentes e prepostos.

9.4 - A **CONTRATANTE** se reserva no direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com este contrato. Não obstante a **CONTRATADA** seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços contratados, a **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos, podendo para isso: Examinar as Carteiras Profissionais dos empregados colocados ao seu serviço, para comprovar o registro de função profissional.

9.5 – O responsável pela fiscalização não terá poder para eximir a **CONTRATADA** de qualquer obrigação prevista neste Contrato.

9.6 – Caso os serviços não tenham sido realizadas/entregues satisfatoriamente, a

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*



184  


CONTRATADA deverá refazê-lo, sem que lhe advenha desse ato qualquer ônus extra.

9.7 – A fiscalização poderá a qualquer tempo solicitar a substituição de pessoas da equipe da contratada, mediante justificativa.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 - À **CONTRATADA** poderão ser aplicadas as seguintes sanções, além da responsabilização por perdas e danos:

10.1 - **advertência;**

10.2 - **multas**, nos seguintes casos e percentuais:

a) por atraso injustificado na execução dos serviços até **30 (trinta) dias consecutivos** contados do término dos prazos fixados neste CONTRATO ou na Ordem de Serviço: **0,3% (três décimos por cento)** ao dia sobre o valor global contratado e, a critério do CONTRATANTE, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

b) por atraso injustificado na execução dos serviços superior a **30 (trinta) dias consecutivos** contados do término dos prazos fixados neste CONTRATO ou na Ordem de Serviço: **15% (quinze por cento)** sobre o valor global contratado e, a critério do CONTRATANTE, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

c) por recusa injustificada do adjudicatário em assinar este CONTRATO ou receber a Ordem de Serviço, dentro de 5 (cinco) dias úteis contados da data de seu envio ou convocação para assinatura deste CONTRATO ou recebimento da Ordem de Serviço: **15% (quinze por cento)** sobre o valor global da Proposta Comercial ou valor global contratado e, a critério do CONTRATANTE, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

d) por inexecução, total ou parcial, injustificada deste CONTRATO ou da Ordem de Serviço: **20% (vinte por cento)** sobre o valor global contratado e, a critério do CONTRATANTE, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

e) por quaisquer cobranças realizadas aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS: **10 (dez) vezes** o valor correspondente ao serviço cobrado e, a critério da Administração, rescisão do Contrato e cancelamento da Ordem de Serviço;

10.3 - **suspensão temporária** de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração:

a) por atraso injustificado na execução dos serviços superior a **30 (trinta) dias consecutivos** contados do término dos prazos fixados neste CONTRATO ou na Ordem de Serviço: até **1 (um) ano** e, a critério do CONTRATANTE, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

b) por recusa injustificada do adjudicatário em assinar este CONTRATO ou receber a Ordem de Serviço, dentro de **5 (cinco) dias úteis** contados da data de seu envio ou convocação para assinatura deste CONTRATO ou recebimento da Ordem de Serviço: até **3 (três) anos** e, a critério do CONTRATANTE, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;







c) por inexecução total ou parcial, injustificada deste CONTRATO ou da Ordem de Serviço: até **4 (quatro) anos** e, a critério do CONTRATANTE, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

d) por quaisquer cobranças realizadas aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS: até **2 (dois) anos** e, a critério da Administração, rescisão do Contrato e cancelamento da Ordem de Serviço;

e) por apresentar documento falso, fraudado ou adulterado: até **5 (cinco) anos**;

10.4 - **declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que os participantes ressarcirem a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

10.5 As multas previstas no subitem 10.2, serão descontadas, de imediato, do pagamento devido ou cobradas judicialmente, se for o caso.

10.5 - Antes de liquidadas ou relevadas qualquer multa, nenhum pagamento será feito à CONTRATADA.

10.6 - As sanções previstas nos subitens 10.1, 10.3 e 10.4 poderão ser aplicadas juntamente com a do subitem 10.2, facultada a defesa prévia da CONTRATADA, no respectivo processo, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**.

10.7 - A **suspensão** do direito de licitar e contratar com a Administração e a **declaração de inidoneidade** para licitar e contratar com a Administração Pública serão declaradas em função da natureza e gravidade da falta cometida.

10.8 - A sanção prevista no subitem 10.4 é de competência exclusiva do **Secretário da Controladoria Geral do Município**, facultada a defesa dos interessados no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

10.9 – As demais sanções previstas nos subitens 10.1, 10.2 e 10.3 são de competência da **Gerência de Integridade, Transparência e Prevenção à Corrupção da Controladoria Geral do Município**, nos termos do Decreto nº 17.758, de 14 de maio de 2019.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO**

11.1 – Este contrato poderá ser rescindido pelo **CONTRATANTE**, independentemente de notificação ou interpelação judicial, atendido o disposto nos arts. 77 a 80 da Lei 8.666/93.

11.2 – O **CONTRATANTE** poderá ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido este contrato por conveniência administrativa fundamentada.

11.2.1 – Neste caso, a **CONTRATADA** terá direito a receber os valores correspondentes aos serviços executados e aprovados pelo órgão fiscalizador.





185  
*[Handwritten signature]*

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REAJUSTAMENTO E DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO**

12.1 - Os preços propostos serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, a partir de quando poderá ser concedido reajuste, a contar da data de assinatura deste contrato, de acordo com o § 1º do Art. 3º da Lei 10.192/2001, com base no índice IPCA-IBGE ou outro índice que vier a substituí-lo, desde que devidamente comprovado e aceito pela Administração.

12.2 - Fica garantido o equilíbrio econômico-financeiro na forma do Art. 65, Inciso II, Alínea "d", da Lei 8.666/93.

12.3 - Deverão ser observadas as disposições contidas na Portaria Conjunta PGM/CGM nº 05/2013.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA**

13.1. A garantia de execução dos serviços contratados tem por objetivo garantir a CONTRATANTE o fiel cumprimento, pela CONTRATADA, de todas as obrigações diretas ou indiretamente assumidas no contrato a ela adjudicado;

13.2. Em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura deste CONTRATO, a proponente vencedora fica obrigada a apresentar garantia equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor global do instrumento contratual, conforme Art. 56 da Lei 8.666/93;

13.3. O valor da garantia e o seu prazo de validade deverá ser atualizado nas mesmas condições de atualização do contrato firmado, até a expedição do Termo de Execução Definitiva dos Serviços;

13.4. A garantia de execução do contrato será restituída mediante requerimento da CONTRATADA, após a expedição do Termo de Execução Definitiva dos Serviços;

13.5. Em se tratando de Fiança Bancária, Título da Dívida Pública ou Seguro-Garantia, o documento pertinente deverá ser apresentado a SEMUS/GL/CCC (Coordenação de Contratos e Convênios da Secretaria Municipal de Saúde), situada na Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1185, Forte São João, Vitória, ES, CEP 29017-010, telefax (27) 3132-5033, (27) 3132-5034.

13.5.1 – O título da dívida pública a ser ofertado tem que ser um título atual, em circulação normal no mercado, e com possibilidade de resgate imediato;

13.5.2 – Quando se tratar de garantia em dinheiro, a mesma deverá ser recolhida pela CONTRATADA por meio de depósito em conta específica da Secretaria Municipal de Saúde, no Banco Banestes, agência nº 236, conta corrente nº 28.043.131.

13.5.3 – Na hipótese da garantia ser prestada mediante Carta Fiança Bancária, esta deverá ser apresentada com firma reconhecida e conter expressa renúncia aos benefícios referidos no Código Civil e no Código Comercial.

13.6. Ocorrendo aumento no valor contratual por acréscimo dos serviços, respeitando o limite de 50% (cinquenta por cento) a CONTRATADA deverá proceder ao reforço da garantia inicial no mesmo percentual estabelecido no item 13.2 deste Edital;

13.7. Havendo prorrogação do prazo formalmente admitida pela Administração, deverá a CONTRATADA reapresentar quaisquer das modalidades de garantia previstas neste

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



CONTRATO e por essa escolhida, de forma a abranger o período de prorrogação, retendo a CONTRATANTE dos créditos da contratada, enquanto não efetivar tal garantia, o valor a ela correspondente;

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS ACRESCIMOS E SUPRESSÕES

14.1 – A **CONTRATADA** obrigar-se-á a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem necessários, em até 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado do contrato, exceto as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes, nos termos dos §§ 1º e 2º, inciso II, do art. 65 da Lei n.º 8.666/93, nos termos art. 4º-I, da Lei 13.979/2020 e suas alterações.

14.2 – As supressões ou acréscimos referida no item 14.1 serão considerados formalizados mediante aditamento contratual, a ser emitido pela Coordenação de Contratos, da Secretaria Municipal de Saúde, do Município de Vitória, após consentimento expresso da autoridade superior competente.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 – As comunicações relativas ao presente contrato serão consideradas como regularmente feitas, se entregues ou enviadas por carta protocolada, por email, telegrama ou por fax, no endereço constante do Preâmbulo.

15.2 – As comunicações feitas por fax deverão ser realizadas em remessas do original, dentro de 24 (vinte e quatro) horas.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1 – Fica eleito o Foro da Vara dos Feitos da Fazenda Pública Municipal, Comarca da Capital, Vitória, ES, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato.

E assim, por estarem justos e acordados, assinam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Vitória – ES, 24 de abril de 2020.

  
**Cátia Cristina Vieira Lisboa**  
Secretária Municipal de Saúde

  
**Marcella Hooper Pascoal Silva**  
Caper Serviços Corporativos Ltda.



ANEXO I

1 –O objeto deste CONTRATO é a prestação de serviços de Central de Atendimento na modalidade Call Center para atendimentos relacionados à Pandemia do COVID-19, conforme especificação e lote abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QUANT. TOTAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Serviço de Atendimento Call Center para atendimentos relacionados à pandemia do COVID-19. (11 P.A'S – Posição de Atendimento).	MÊS	03	R\$ 151.081,04	R\$ 453.243,12
VALOR TOTAL DO LOTE 01					R\$ 453.243,12

**Precificação PA**

PA = Posição de Atendimento

(2 profissionais de 06 horas por dia cada, por posto de atendimento)

Horário	Valor por PA mensal	11 PA's Mensal
PA 12 horas dia	R\$ 13.734,64	R\$ 151.081,04





ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CALL CENTER PARA ATENDIMENTOS RELACIONADOS À PANDEMIA DO COVID-19.**

**OBJETIVO**

Disponibilizar atendimento, por profissionais de saúde, aos munícipes de Vitória, de modo a prestar esclarecimentos, tirar dúvidas, dar orientações e encaminhamentos sobre o acesso às ações e aos serviços de saúde quanto à Pandemia do COVID-19, considerando a altíssima capacidade de disseminação do vírus agravada pela aglomeração de pessoas em espaços comuns, impondo medidas urgentes para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional.

**FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

Lei Federal nº 13.979, de 06/02/2020 e suas alterações, Decreto Federal nº 10.282, de 20/03/2020, Decreto Municipal 18.037 de 13/03/2020 e demais legislações aplicáveis à matéria.

**OBJETO**

Prestação de serviços de Central de Atendimento na modalidade de Call Center para atendimentos relacionados à Pandemia do COVID-19, de forma temporária à Prefeitura Municipal de Vitória, no prazo de até 03 (três) meses ou enquanto durar a situação de emergência relacionada à Pandemia do COVID-19 e a vigência da Lei Federal nº 13.979, de 06/02/2020 e suas alterações e do Decreto Municipal n. 18.037, de 13/03/2020, o que sobrevier primeiro.

A contratação de empresa especializada em serviços de atendimento na modalidade de Call Center contemplará o planejamento, implantação, operação, gestão, administração, supervisão, monitoramento, estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimento, recursos humanos, incluindo os serviços de atendimento ativo e receptivo, ambos via telefone, URA, meios eletrônicos e internet, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
01	SERVIÇO DE ATENDIMENTO CALL CENTER PARA ATENDIMENTOS RELACIONADOS À PANDEMIA DO COVID-19. (11 P.A'S – Posição de Atendimento).	MÊS	03

A Natureza de Despesa indicada para a despesa é a seguinte: 3.3.90.39.99 – Outros serviços de terceiros Pessoa Jurídica.

A dotação orçamentária para custear as despesas com a presente contratação será indicada por meio de formulário próprio padronizado com esse fim específico denominado **FIPO**.

**ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

O objeto deste Termo de Referência é a PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CALL CENTER, para atendimentos relacionados à Pandemia do COVID-19 ao cidadão, por meio do número 156 via Telefone ou através de outros canais de



**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



157  
12

atendimento de forma ativa ou receptiva, tais como: Web-chat, E-mail, Mídias Sociais, SMS, Mídia Fonada, Whatsapp, Vídeo Chamada e outros canais de comunicação que possam vir a surgir, oferecidos por Central de Relacionamento, em que a contratada deverá desenvolver as seguintes atividades:

- a) Atendimento receptivo e ativo de Call Center as demandas encaminhadas pelos cidadãos via web (multicanal) e por telefone, por meio do número 156, designado pela Anatel, utilizando para isso sistema informatizado próprio.
- b) Caso o atendimento seja relativo à demanda por serviço, a contratada deverá também utilizar sistema da contratante para efetuar o registro e consulta ao andamento da solicitação, para efeito de encaminhamento de resposta ao solicitante.
- c) Prestação de informações imediatas sobre o acesso às ações e aos serviços de saúde quanto à Pandemia do COVID-19 do Coronavírus no Município de Vitória.
- d) Fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, à exceção de link de voz e link de dados; instalações físicas; métodos e processos de trabalho; e pessoal especializado.
- e) Disponibilização de Central Telefônica e softwares específicos de telefonia.
- f) Disponibilização de software de monitoramento e acompanhamento das chamadas.
- g) Elaboração de relatório de classificação das demandas em denúncia, elogio, recadastro, pedido de informação, reclamação, solicitação ou sugestão, registradas no sistema da contratada.
- h) Elaboração de relatórios estatísticos por serviços demandados, área de abrangência (regionais e bairros) e público-alvo.
- i) Elaboração de relatório de acompanhamento do grau de satisfação da população quanto aos serviços prestados.
- j) Divulgação de ações da Administração Pública na mensagem durante o tempo de espera para atendimento.
- k) Contratação e gestão de operadores devidamente treinados para fins deste atendimento.

#### **FORMA DE CONTRATAÇÃO**

A presente contratação será realizada com fundamento no art. 4º, Lei 13.979, de 06/02/2020, e suas alterações considerando o estado de emergência, no âmbito do Município de Vitória, reconhecido Pela Lei Federal nº 13.979, de 06/02/2020, pelo Decreto Municipal nº Decreto Municipal nº 18.037 de 13/03/2020 que dispensou a realização de procedimento licitatório para contratação de serviços cujo objetivo seja a contenção da pandemia do Coronavírus.

#### **JUSTIFICATIVA**

Em virtude da classificação pela Organização Mundial de Saúde como pandemia do Coronavírus, em 11 de março de 2020, considerando a necessidade de enfrentamento da emergência de saúde pública bem como o risco de surto desta pandemia e altíssima capacidade de disseminação do vírus agravada pela aglomeração de pessoas em espaços comuns, o Município de Vitória adotou uma série de medidas para minimizar a expansão do vírus e proteger a população local e publicou os Decretos Municipais 18.037 de 13 de março

157  
12



de 2020 e 18.039 de 16 de março de 2020, 18.044 de 18 de março de 2020 e 18.045 de 19 de março de 2020.

Considerando que a situação demanda emprego urgente de medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública, a fim de evitar a disseminação da doença dentre as várias ações realizadas por esta municipalidade, contratação de Call Center é uma das principais medidas emergenciais, uma vez que o volume de falsas informações e a desinformação da população dissemina o pânico e amplia o descontrole. Além de promover o atendimento de forma não presencial à população garantindo assim maior segurança em relação ao contato com a circulação do vírus. O contrato terá por finalidade:

**Esclarecimento de Informações Oficiais:** quando se cria uma padronização de operações em uma solução pensada para o atendimento, é possível transmitir informações precisas que tornem as orientações seguras, possibilitem a confiança do usuário e evitem o pânico.

**Orientação de medidas corretas para prevenção:** a falta de informações corretas sobre a prevenção pode gerar um conflito de falsas informações que levem a população a disseminar ainda mais o vírus, que é de alta transmissão.

**Orientação quanto ao encaminhamento aos serviços de saúde:** a diminuição da circulação de pessoas pode auxiliar no processo de tornar a transmissão mais lenta. A correta orientação quanto às necessidades dos serviços de saúde fará com que o usuário não se exponha a riscos desnecessários.

Destacamos também que com o serviço do Call Center:

- a) A operacionalização do trabalho da comunicação da pandemia se torna mais plena e eficaz;
- b) Cria-se uma rede de trabalho formada por servidores, supervisores de call center e coordenação do 156, tendo treinamentos e atualizações constantes de todos os envolvidos;
- c) Monitoramento em tempo real da resolução dos protocolos do sistema;
- d) Criação de relatórios constantes, sobre todos os serviços da prefeitura, a fim de monitorar e aprimorar o trabalho de cada secretaria;
- e) Abre-se a possibilidade de investigações por áudio em situações que poderiam oferecer risco à gestão;
- f) Utiliza-se o CRM (Customer Relationship Management), ferramenta que permite uma interrelação com o cidadão, dando a possibilidade de ligações ativas quando necessário;
- g) O uso de pesquisas formadas pelas secretarias e operacionalizadas pelo call center, criam alta possibilidade de prevenção.

## NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

Prefeitura de Vitória busca tomar medidas preventivas e urgentes para aprimorar as informações e orientações da organização Mundial de Saúde, do Ministério da Saúde, do Governo do Estado do Espírito Santo e da própria Prefeitura Municipal de Vitória e repassá-las aos munícipes de forma segura, no sentido de evitar a disseminação de informações inverídicas, conscientizar de maneira eficaz a todos, evitando a perigosa aglomeração de pessoas em espaços comuns. Para tanto se faz necessária a contratação de forma





188  
D

emergencial de empresa especializada em serviços de call center, realizados por profissionais da área de saúde. O objetivo da contratação é oferecer atendimento aos munícipes com atendentes qualificados para tirar as dúvidas da população, com orientação sobre as medidas corretas de prevenção, de forma a transmitir segurança à população, bem como diminuindo a circulação da população em busca de informações. Além disso, conforme o avanço da COVID-19 no Município há a ainda previsão de tornar a equipe um centro de triagem remoto que, quando necessário, realizará o agendamento e direcionamento dos casos suspeitos às unidades de tratamento específicas.

#### **DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE**

O dimensionamento da infraestrutura do Call Center deverá respeitar as seguintes premissas:

- a) Nível mínimo de Serviço: 60% das chamadas deverão ser atendidas, no tempo máximo de até 20 segundos.
- b) TMA (Tempo Médio de Atendimento): 160 segundos.
- c) Durante a vigência do contrato os serviços já disponibilizados poderão ser alterados até os limites previstos em Lei, ao portfólio de atendimentos prestados pela CONTRATADA.
- d) A prestação dos serviços dar-se-á todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia no atendimento eletrônico (Unidade de Resposta Audível - URA), e das 08:00 (oito) às 22:00 (vinte e duas) horas de segunda à domingo e feriados via teleatendentes regulares.
- e) Disponibilizar todas as informações referentes à monitoração dos atendimentos on-line. Neste mesmo local, deve ser possível à escuta dos atendimentos feitos pelos operadores. Todos os custos decorrentes da implementação desta funcionalidade, tais como, equipamentos e software necessários, correrão a expensas da CONTRATADA.
- f) A contratada deverá disponibilizar ambiente de operação (Posições de Atendimento – PA).
- g) A contratada deverá disponibilizar sala individual para funcionamento da Coordenação Operacional do Call Center.
- h) A contratada deverá observar o disposto na Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) para implantação e funcionamento do Call Center.

Os profissionais que ocuparão os cargos de teleatendentes serão empregados da CONTRATADA, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas pertinentes e aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, jornada de trabalho, pausas, descansos, entre outros, com as seguintes características:

- a) Ter formação superior no curso de Enfermagem ou acadêmico em períodos finais do mesmo curso
- b) Possuir conhecimentos básicos de informática (Internet, edição de textos, etc.).
- c) Demonstrar clareza e objetividade na linguagem falada, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes.
- d) Apresentar capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho.

*[Handwritten signature]*



- e) Ter iniciativa e capacidade de interpretação.
- f) Demonstrar facilidade e interesse na assimilação e transmissão de conhecimento das atividades pertinentes as suas atribuições.
- g) Apresentar capacidade de concentração, interpretação e argumentação.

Para os cargos de supervisão e coordenação deverão possuir a qualificação escolar mínima de 3º (terceiro) Grau completo ou cursando e experiência mínima de 01 (um) ano nas respectivas atividades de supervisão e coordenação de equipes de teleatendimento de call center, além das seguintes características:

- a) Bons conhecimentos de microinformática, Sistema Operacional e Aplicativos de Criação de Textos e Planilhas Eletrônicas (Ex: Windows, Word, Excel).
- b) Conhecimento amplo de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade.
- c) Amplo conhecimento de Internet.
- d) Necessário apresentar as seguintes habilidades e atitudes:
  - d.1) Percepção para perceber e analisar situações, em sua totalidade.
  - d.2) Controle emocional, capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes.
  - d.3) Liderança e assimilação, visando a capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações.

Todos os profissionais que comporão a equipe técnica devem fazer parte do quadro de funcionários da empresa. Não será permitida subcontratação ou terceirização de profissionais por parte da empresa vencedora da contratação.

A CONTRATADA deverá entregar ao gestor do contrato comprovação, por meio de declaração, a qualificação e as respectivas experiências do supervisor e coordenador. Quanto aos teleatendentes a fiscalização da PMV fará a solicitação da comprovação da escolaridade mínima exigida e observará o desempenho dos mesmos com o intuito de verificar o atendimento das características mínimas exigidas.

## **DOS QUANTITATIVOS DA CONTRATAÇÃO**

O volume estimado pelo Município para atendimento por mês corresponde a aproximadamente 30.000 (trinta mil) chamadas devendo a empresa CONTRATADA ter estrutura adequada para garantir seu cumprimento dentro dos indicadores estabelecidos neste instrumento.

Uma vez que o atendimento se dará para um assunto específico que ainda não se conhece a exata demanda, a Volumetria acima foi apenas estimada. A CONTRATADA deverá definir a escala de pessoal conforme as demandas de atendimento, de forma que atenda ao nível mínimo de serviço e demais indicadores exigidos neste Termo de Referência.

A escala de trabalho definida deverá ser apresentada mensalmente à Prefeitura de Vitória, antes de sua aplicação, para ciência do número de pessoal alocado ao serviço.



159  
B

A contratada deverá, no dimensionamento da equipe de atendentes, levar em consideração o volume estimado de chamadas recebidas, o TMA do serviço e o tempo de pós-atendimento.

Caberá à CONTRATADA dimensionar infraestrutura física, tecnológica e de pessoal para garantir o volume de atendimento definido anteriormente e no nível de serviço e demais indicadores estabelecidos pela PMV. Para tanto, deverá mencionar em sua proposta a metodologia utilizada neste dimensionamento.

### **DOS DIAS ATÍPICOS**

Devido às particularidades do atendimento que será realizado, voltado a uma pandemia que ainda se desconhece é possível que o volume de ligações recebidas aumente consideravelmente, por isso, a PMV, com base em critérios internos, que justifiquem a elevação do volume de ligações recebidas, avaliará a existência ou não de dias atípicos no mês, os quais poderão ser desconsiderados da apuração dos indicadores.

Em dias atípicos, a empresa deve ter desempenho adequado buscando manter a qualidade do serviço prestado. Independentemente do número de chamadas recebidas, o desempenho da empresa será avaliado por meio do volume de chamadas atendidas por operador, avaliando outros indicadores que afetam essa métrica (taxa de abandono em URA, TMA).

### **DOS SERVIÇOS DE CALL CENTER**

Prestação de serviço ininterrupto, incluindo toda a infraestrutura, recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como a sua manutenção e operação. Os atendimentos serão realizados conforme segue:

- a) O atendimento telefônico receptivo será utilizado para atender aos usuários através da modalidade Call Center;
- b) O atendimento telefônico ativo será utilizado na realização de ligações para o serviço de retorno aos usuários acerca de demandas que envolvam dúvidas ou necessidade de ações voltadas para a pandemia de Coronavírus;
- c) O atendimento eletrônico através de URA, chat, e e-mail e SMS.

Os tipos de atendimento aos usuários serão conforme descritos abaixo, porém não limitados a estes:

- a) Consulta prévia via e-mail, telefone e outras mídias.
- b) Informações gerais personalizadas sobre a disseminação do Coronavírus, prevenção, sintomas, orientação sobre serviços de saúde, etc.
- c) Triagem de pacientes

### **DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços abrangem o atendimento telefônico e multimeios, bem como prestar informações e esclarecer dúvidas acerca das medidas tomadas pela PMV sobre a disseminação do COVID-19.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



A CONTRATADA deverá disponibilizar, às suas custas, todas as condições e infraestrutura operacionais necessárias para relacionamento com os usuários, tais como recursos humanos, materiais e tecnológicos para a execução dos seguintes serviços a serem contratados:

- a) Receptivo;
- b) Ativo;
- c) Atendimento Eletrônico via URA (Unidade de Resposta Audível);
- d) Gestão de Atendimento e Atendimento Multimeios.

**ATENDIMENTO RECEPTIVO** - Consiste na execução de serviços de teleatendimento receptivo de ligações, por meio humano, objetivando prestar informações e esclarecer dúvidas acerca das ações da PMV voltadas à prevenção, informação, orientação etc. voltadas à pandemia de Coronavírus. Todos os atendimentos telefônicos prestados devem ser realizados, primeiramente, por meio eletrônico, devendo ser desviados, posteriormente para o operador, conforme a necessidade dos demandantes. A prestação dos serviços de teleatendimento receptivo envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

- a) Realizar o atendimento receptivo telefônico e registro das informações, dúvidas e solicitações, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistema disponibilizado;
- b) Prestar esclarecimentos e orientações aos demandantes, expressando-se com clareza e objetividade;
- c) Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cuja informação não constem nos scripts, ou esse recomende o registro da demanda).

**ATENDIMENTO ATIVO** - Consiste na execução de chamadas de saída aos usuários da CONTRATANTE para retorno das chamadas, visando mais orientações sobre os serviços de saúde e:

- a) O retorno às solicitações e aos pedidos de informações que não foram respondidas no momento do teleatendimento;
- b) A realização de campanhas de divulgação acerca de ações voltadas à pandemia de Coronavírus;
- c) A realização de pesquisas de satisfação e/ou de informação dos cidadãos/usuários;
- d) A prestação de informações, quando necessária, pandemia de Coronavírus;
- e) Complementar informação e dar retorno a respeito de chamados abertos anteriormente, ou mesmo prestar esclarecimentos adicionais para possibilitar o encerramento dos chamados acerca de informação;
- f) Todos os contatos realizados deverão ser devidamente registrados, especificando cada assunto abordado, bem como o resultado alcançado;





**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



199  
R

g) A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do Teleatendimento Ativo, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluída a produtividade por operador, bem como a qualidade do mailing utilizado;

h) Para realização das ligações ativas deverão ser utilizadas soluções e respectivas licenças de softwares discadores, capazes de gerar múltiplas ligações para cada operador livre, eliminando, assim, o tempo gasto com espera e com operações repetitivas;

i) Em horários acordados e devidamente autorizados pela PMV, realizar atendimento ativo para pesquisas de satisfação e outros serviços afins;

**ATENDIMENTO ELETRÔNICO (URA)** - Prestar atendimento aos usuários que ligarem para a Central de Relacionamento, inicialmente de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível – URA, que deverá ficar disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive em feriados nacionais. O Teleatendimento Receptivo, efetuado por meio eletrônico, disponibilizará aos demandantes as opções de acesso aos serviços de acordo com a sua necessidade, podendo, ainda, prestar informações acerca dos projetos, programas e políticas, a partir de disponibilização de mensagens pré-gravadas na URA. As opções de acesso que serão inseridas nessa ferramenta serão posteriormente definidas pelo CONTRATANTE, sendo necessária a flexibilidade de sua programação para se adaptar às necessidades.

A PMV poderá a qualquer tempo incluir, alterar ou suprimir funções de qualquer das opções da URA, de acordo com a necessidade da empresa observando o que segue:

a) As alterações, assim que comunicadas, deverão ser atendidas em prazo definido entre as partes;

b) Informações emergenciais devem ser aplicadas imediatamente;

c) Nenhuma alteração implicará em custos à PMV;

d) Caso as gravações disponibilizadas na URA (incluindo menus, músicas de espera, boas vindas, pesquisa de pós-atendimento, comunicados, avisos, entre outros) sejam solicitadas pela PMV, a CONTRATADA deverá fornecê-las sem custos no prazo negociado entre as partes.

A CONTRATADA poderá sugerir à PMV alteração do menu sempre que achar necessário.

A Unidade de Resposta Audível – URA poderá ser utilizada também para veicular campanhas e comunicados de serviços definidos pela PMV.

Para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, o menu de opções que será utilizado, será decidido entre a PMV e a CONTRATADA. Este deverá ser configurado de forma a atender ao município, e estar em conformidade com a Legislação.

Deverá possuir opção de transferir a chamada para o atendimento humano em qualquer menu, reconhecer chamada interrompida e encaminhá-la para um atendente.

A CONTRATADA deverá possuir software que possibilite transferir, se necessário, uma ligação em atendimento pelo operador, para a conclusão do atendimento pelo supervisor, incluindo a continuidade da gravação.

*[Handwritten signature]*



A gravação da URA será de responsabilidade da CONTRATADA, podendo a PMV, a seu critério, a qualquer tempo realizar gravação de mensagem e solicitar a sua inclusão.

O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.

**GESTÃO DE ATENDIMENTO** - Consiste em diversas funções específicas ao Call Center como: Monitoria de Atendimento, Monitoria de Qualidade, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego, Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas Específicos para Atendimento.

**Monitoria de Atendimento:**

- a) Produzir informações necessárias ao atendimento e monitoração das chamadas pelos atendentes.
- b) Promover a avaliação individual e periódica dos atendentes, elaborar, avaliar e propor cursos, treinamento e reciclagem visando o aprimoramento de procedimentos do serviço de atendimento do Call Center.

**Monitoria de Qualidade:**

- a) Elaboração e encaminhamento de questionamentos referentes à prestação de serviço de teleatendimento às áreas fins para respostas.
- b) Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pelo Call Center.
- c) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros.
- d) Criar estratégias para otimizar os turnos e serviços.
- e) Produzir informações necessárias ao atendimento.
- f) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (on-line, via web, meio magnético ou impresso), conforme a disponibilidade de recursos e como solicitado pela CONTRATANTE.
- g) Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos atendentes. Promovendo a avaliação individual e periódica dos atendentes.
- h) Apresentar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise.
- i) Propor melhorias nas rotinas dos sistemas em produção, adequando-os às necessidades do ambiente operacional.

**Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego:**

- a) Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas no Call Center.
- b) Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia do Call Center, repassando à CONTRATANTE diariamente informações da performance e disponibilidade dos mesmos.



- c) Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia.
- d) Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros baseado em série histórica e demais premissas com apoio de sistema integrado à plataforma de comunicação.
- e) Realizar o acompanhamento e aderência em tempo real do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionando melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.
- f) Elaboração e implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho.
- g) Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na CONTRATANTE que manterão relacionamentos operacionais com o Call Center.
- h) Otimização, em conjunto com profissionais da CONTRATANTE, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento.
- i) Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pelo Call Center.
- j) Elaboração e implantação dos roteiros que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo.
- k) Atualização da base de conhecimento, sempre que necessário, a critério da CONTRATANTE.
- l) Acompanhamento dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.
- m) A CONTRATADA deverá criar e implantar os roteiros sobre cada um dos tipos de classificação de solicitações: descrição do diálogo do atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações, assim como, o fluxo/roteiro de atendimento (diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo atendente).

#### **Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas Específicos para Atendimento:**

Este serviço envolve as atividades de adequação e manutenção de aplicativos/software dos sistemas da CONTRATADA voltados para o atendimento e serviços prestados ao usuário pelo Call Center, essas atividades devem ser realizadas em duas etapas: a primeira etapa contempla a implantação inicial dos sistemas da CONTRATADA e base de conhecimento e a segunda etapa é continuada e contemplará serviços de manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas da CONTRATADA e base de conhecimento e novas demandas identificadas pela CONTRATANTE necessárias à prestação dos serviços, tais como:

- a) Otimização do fluxo de informações entre usuários/Call Center/CONTRATANTE, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;
- b) Tecnologia para integrar as mídias de entrada (URA, Whatsapp, etc) aos serviços (Ponto Vitória, SIC, Itinerário);



- c) Customização de aplicativos/software dos sistemas de informações e serviços da CONTRATANTE voltado para o atendimento;
- d) Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento do Call Center;
- e) Análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação.

#### **LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E ESTRUTURA OPERACIONAL**

Após o recebimento da Ordem de Serviço (OS) a empresa CONTRATADA terá até 05 (cinco) dias consecutivos para realizar a seleção, treinamento dos operadores e implantação dos serviços descritos neste instrumento. O prazo se justifica pela necessidade urgente de início imediato da operação.

A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física, tecnológica e demais serviços necessários ao funcionamento da Central de Teleatendimento, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários à operação.

A CONTRATADA deverá executar o serviço utilizando-se dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução contratual.

Será de responsabilidade da CONTRATADA a instalação dos equipamentos, conforme localidade previamente acordada entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

Para o desenvolvimento das atividades definidas neste Termo de Referência, a contratada deverá possuir instalações na região da Grande Vitória – ES, onde deverá ser realizado todo o atendimento. Justifica-se a exigência para facilitar a fiscalização por parte da CONTRATANTE diminuindo assim os custos com deslocamento para reuniões, auditorias, entre outros. Visando uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.

Todos os serviços prestados nas formas: eletrônico, supervisão, humano operador, monitoria e gerência; serão executados nas dependências da CONTRATADA, que deve estar localizada dentro da Grande Vitória – ES.

Disponibilizar infraestrutura física, em dependências próprias, localizada em um único imóvel, sem intercalação com atendimentos de outros clientes, que comporte a instalação de todas as posições de atendimento necessárias ao serviço em um único ambiente físico.

A contratada deverá identificar, por meio de login e senha, cada operador do Call Center, estabelecendo níveis de acesso.

A contratada deverá registrar todas as ligações recebidas ou originadas pelo Call Center, por meio de número de registro gerado pelo próprio Call Center, associando a esse número de registro todos os contatos efetuados para a conclusão de um atendimento.

A contratada deverá vincular diretamente cada ligação recebida ou efetuada a sua respectiva gravação, permitindo consulta de forma rápida a partir do histórico de atendimentos.





**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



1920

A contratada deverá oferecer a identificação das chamadas recebidas, permitindo a visualização dos atendimentos para aquele número, facultando ao atendente a continuidade aos atendimentos pendentes ou a abertura de um novo atendimento.

Caberá à contratada oferecer aos atendentes informações padronizadas para orientação no processo de atendimento, por meio de scripts interativos e de fácil acesso, elaborados pela contratante.

A contratada deverá oferecer para os contatos ativos discagem integrada, realizada automaticamente pelo sistema, registrando o resultado de cada tentativa de contato no histórico do Atendimento (atendida, telefone ocupado, ninguém atende, não completa chamada).

A contratada, a partir do histórico dos atendimentos, deverá formar uma base de conhecimento, permitindo ao atendente consultá-la, utilizando como chave de pesquisa quaisquer informações presentes no cadastro: nome do atendente, nome do solicitante, CPF do solicitante, data do contato, assunto, tipo de chamada, palavra-chave etc.

Caberá à contratada permitir ao atendente a realização de pausas no atendimento, classificando-as como parada produtiva ou não produtiva, desviando automaticamente as ligações para os atendentes disponíveis.

A contratada deverá visualizar e gerenciar em tempo real a situação da fila e de seus respectivos atendentes, ligações em andamento, ligações em espera, incorporando detalhes, como tempo de espera ou ligação, atendente, ramal, permitindo analisar de forma detalhada os contatos realizados e a qualidade do atendimento prestado.

A contratada deverá monitorar silenciosamente ou intercalar as ligações em andamento, para fins de auditoria de qualidade ou envio de instruções aos atendentes, além de consultar histórico de ligações e suas respectivas gravações.

A contratada poderá consultar a relação dos atendimentos, possibilitando redirecioná-los para outro atendente, mudar sua prioridade, ou mesmo dar continuidade ao seu atendimento.

Caberá à contratada disponibilizar relatórios gerenciais com ênfase na gestão do processo de atendimento e com foco em acompanhamento dos níveis de serviço e estatísticas de atendimento conforme definido neste Termo de Referência.

O sistema da contratada deverá prover mecanismo de backup de todas as informações referentes aos atendimentos efetuados, incluindo-se as gravações associadas a cada contato.

A contratada deverá fornecer o backup acima mencionado sempre que solicitado pela contratante no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

Possuir no-break e grupo gerador para suportar queda de energia. A CONTRATADA deverá dispor de recursos que permitam manter o atendimento em caso de falta de energia elétrica, de forma que não ocorra perda de informações, bem como paralisação dos serviços.

## **TREINAMENTOS**

A CONTRATADA deverá disponibilizar espaço físico e equipamentos adequados para treinamento dos atendentes com reciclagem trimestralmente e treinamento nos processos

1920

9



internos visando a qualidade no atendimento ou quando a contratante julgar necessário, sem ônus para o município.

A CONTRATADA deverá identificar as necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações.

A CONTRATADA deverá conduzir os processos de capacitação e de reciclagens periódicas.

A CONTRATADA deverá implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

A CONTRATADA deverá emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais e dos programas de melhoria implementados.

### **CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

Todo o processo de implantação do Call Center será objeto de supervisão, a qual será realizada pela CONTRATANTE e constará das seguintes fases:

- a) Vistoria do espaço físico.
- b) Comprovação de que os equipamentos atendem às necessidades mencionadas neste Termo de Referência.
- c) Treinamento dos funcionários do Call Center.
- d) O período de inspeção será de até 5 (cinco) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato.
- e) A CONTRATADA deverá entregar em 5 (cinco) dias corridos após a reunião de apresentação um cronograma detalhado da implantação com as atividades a serem seguidas para o devido funcionamento do Call Center abrangendo todos os serviços a serem prestados para o PMV.
- f) Deverá ser apresentada em até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato a infraestrutura física para a realização de uma vistoria a ser realizado pela CONTRATANTE.
- g) A CONTRATADA deverá entregar o Call Center em pleno funcionamento em até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato.
- h) A CONTRATADA deverá apresentar declaração ou certificados válidos, alvarás, licenças emitidos por órgãos responsáveis, referente ao funcionamento e às instalações conforme as normas da NR17, cumprindo as exigências necessárias para o funcionamento e estrutura do Call Center.
- i) Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá um prazo de até 5 (cinco) dias corridos para iniciar a execução dos serviços, objeto deste termo em sua totalidade.
- j) Deverá ser realizada reunião de apresentação dos princípios, conceitos e diretrizes gerais da CONTRATANTE, bem como da especificidade da área responsável pelo serviço de Atendimento, respeitando o prazo determinado e acordado não ultrapassando a 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato.



193  
10

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da contratação de pessoal, tais como trabalhistas, previdenciárias e tributárias, além de todos os encargos sociais exigidos pela legislação que regula as relações de trabalho.

A CONTRATADA deverá manter os salários de seus funcionários rigorosamente em dia, independente do pagamento da fatura mensal pela CONTRATANTE durante o período previsto em lei.

A CONTRATADA restituirá glosando a nota a PMV todas as despesas que esta tiver que efetuar para suprir falhas ocorridas na execução dos serviços contratados, em consequência de ação ou omissão da CONTRATADA ou de seus funcionários.

### **REMUNERAÇÃO**

A CONTRATADA deverá remunerar com base no Salário Normativo da Categoria estipulada na Convenção Coletiva de Trabalho firmada pelo Sindicato correspondente.

### **DO CONTROLE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

Das Chamadas: todos os atendimentos serão gravados e armazenados pela CONTRATADA que deverá mantê-los durante 12 meses. Todas as ligações recebidas no *Call Center* terão requisito de recuperação para disponibilização à CONTRATANTE sempre que necessário, mediante solicitação prévia de 24 (vinte quatro horas), nos termos deste Termo de Referência. O usuário deverá ser informado da gravação do diálogo.

Dos Atendentes: identificar, individualmente por login/logout, independente da posição física, visando possibilitar a identificação posterior do responsável pelo fornecimento de informações e serviços; e, avaliar seu desempenho qualitativo e quantitativo, como número de atendimentos realizados, tempo de atendimento, respostas em conformidade com o estabelecido, tratamento cortês e com segurança aos usuários.

Dos Supervisores: ter condições de visualizar por meio digital as informações relativas ao atendimento, tais como: mensagens, gerenciamento de fila de telefonia e tempo de atendimento e gerar dados estatísticos identificando:

- a) Quantidade de atendentes conectados.
- b) Quantidade de atendentes ausentes.
- c) Quantidade de chamadas por atendente.
- d) Tempo médio de atendimento por atendente.
- e) Quantidade de ligações repassadas ao atendente e não atendidas.
- f) Dispor de condições de monitoramento on-line e a distância dos atendimentos, por meio de escuta - requisito de monitoração de chamadas com opção de gravação do áudio monitorado e apurar os dados quantitativos apresentados nos relatórios e os qualitativos obtidos nas gravações e nas informações coletadas com os monitores para avaliar se cada atendente produz um volume de atendimento e mostra um tempo médio de atendimento de acordo com a média do Call Center, avaliando-se por período e equipe, a fim de mensurar se seu desempenho corresponde ao padrão desejado conforme média de produção da equipe e.



verificar se o atendente responde em conformidade com o conteúdo estabelecido, com segurança e dispensa tratamento cortês aos usuários.

De acordo com a avaliação realizada quanto às menções das alíneas acima, deverão ser adotadas medidas para melhorar a qualificação do atendente, ou se necessário, providenciar sua substituição.

Dos Monitores: cabe ao monitor identificar, durante o suporte realizado, os atendentes que apresentem alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade com o nível de qualidade de atendimento desejado, para fins de realizar treinamento complementar ou propor sua substituição.

Do controle por parte da CONTRATANTE: caberá ao CONTRATANTE avaliar o serviço prestado pela CONTRATADA com base os seguintes dados:

- a) Quantidade de ligações recebidas pelo Call Center;
- b) Quantidade de ligações atendidas;
- c) Quantidade de ligações abandonadas;
- d) Tempo médio de atendimento; e
- e) Quantidade de atendimento/dia por atendente.

Cabe também à CONTRATANTE acompanhar e fiscalizar, durante a vigência do contrato, o desempenho da equipe por meio de monitoramento das ligações, reuniões com monitores, supervisores e demais integrantes da equipe. A CONTRATANTE poderá manter monitoramento presencial, por meio de supervisores por ela designados, nas instalações do Call Center, para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade e condições do atendimento.

Além dos relatórios mencionados neste Termo de Referência, a CONTRATANTE poderá solicitar outros relatórios, em comum acordo, sem onerar o contrato, incorporando e/ou cruzando informações.

Da Pesquisa de Satisfação:

- a) Para aferir a satisfação do usuário com os serviços do Call Center, a CONTRATADA deverá manter em URA uma pesquisa de satisfação do usuário, conforme orientação;
- b) Com base na pesquisa de satisfação devem ser gerados relatórios mensais, tais como: quantidade e percentual para cada item pesquisado, tipo de serviço utilizado pelo usuário e sua localização geográfica, entre outros.

Dos Relatórios:

A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso *on-line* para a CONTRATANTE gerar relatórios, que deverão ter pelo menos os formatos de saída XLS (Extensão de Arquivo Microsoft Excel) que permitam consultas por períodos de até 01 (um) ano. Os relatórios deverão apresentar informações sobre:

- a) Volume de ligações recebidas e atendidas por opção de atendimento no Call Center e serviço registrado;






94  
R

- b) Distribuição das chamadas recebidas e atendidas por horário de atendimento;
- c) Quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto;
- d) Tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias;
- e) Volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano;
- f) Quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera;
- g) Tempo médio de conversação;
- h) Valores absolutos e percentuais apurados na pesquisa de satisfação;
- i) Chamadas recebidas (atendidas sem fila ou em fila de espera);
- j) Chamadas transferidas;
- k) Tempo médio de espera;
- l) Tempo de conversação em minutos;
- m) Parada dos atendentes;
- n) Relatórios por agentes;
- o) Apresentar quantidades de ligações perdidas e das ligações atendidas;
- p) Total de chamadas atendidas por agente;
- q) Tempo médio de atendimento da atendente;
- r) Tempo médio de espera pelo atendimento;
- s) Total de chamadas abandonadas na fila;
- t) Estatística de chamada por período, hora e dia;
- u) Estatística de chamada de dispositivos e agentes por hora e dia;
- v) Trafego de chamadas recebidas e geradas pelo agente;
- w) Pico de chamadas atendidas;
- x) Perfil de espera;
- y) Perfil de nível de serviço por hora e dia;
- z) Lista de chamadas recebidas de um telefone ou grupo de telefones;
- aa) Lista de chamadas recebidas bloqueadas pela plataforma;
- bb) Lista de chamadas abandonadas na fila;

ma  
Q



- cc) Estatística geral de chamadas;
- dd) Estatística geral de operadores;
- ee) Chamadas abandonadas na fila;
- ff) Chamadas abandonadas na PA;
- gg) Chamadas abandonadas antes da fila/PA;
- hh) Estatística geral de abandono;
- ii) Estatística de abandonos por operadores (PA específica);
- jj) Estatística geral de atendimento;
- kk) Estatística de chamadas por serviços;
- ll) Estatística de atendimento por serviço;
- mm) Estatística geral por atendente – serviço;
- nn) Estatística de atendimento por serviço.

Todas as informações gerenciais acima descritas deverão ter a opção de serem filtradas por bairro e/ou serviço.

No decorrer do contrato poderá, a qualquer tempo, ser solicitado pela contratante a implantação de novos relatórios de acompanhamento ou inclusão de novos itens ou indicadores. Também é importante destacar que a contratante reserva o direito de, a qualquer momento, solicitar acesso às bases de informação da CONTRATADA para auditoria dos dados apresentados nos relatórios entregues.

Dos Serviços de Telefonia: atender as demandas de ligações referentes ao serviço de atendimento telefônico da contratante por meio de uma plataforma sólida de telefonia, capaz de oferecer a qualidade e segurança exigida, a partir das seguintes características:

O atendimento terá como base de consulta as informações disponíveis nos scripts estabelecidos pela contratante;

Todas as ligações deverão ser registradas e classificadas em sistema próprio da contratada;

Se a solicitação for relacionada a serviço e reclamação deverá registrar também no sistema de registro de demandas fornecido pela contratante informando ao cidadão a confirmação do registro e o número do registro gerado;

Em caso de elogio e/ou sugestão deverá registrar também no sistema de registro de demandas fornecido pela contratante, de modo a dar conhecimento aos responsáveis pelo setor em questão, designados pela contratante;

Em caso de denúncia deverá registrar também no sistema de registro de demandas fornecido pela contratante, em formulário;

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*



**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



195  
[Handwritten signature]

A contratante poderá, mediante comunicação prévia, estabelecer scripts específicos para atender a demandas circunstanciais;

Apresentar escalabilidade necessária para a rápida expansão do número de linhas e ramais disponíveis, frente a eventual necessidade de crescimento, conforme os limites estabelecidos na Lei 8.666/93, sem impacto nos níveis de serviço contratados;

A contratada deverá possuir Unidade de Resposta Audível (URA) que permita a veiculação de mensagens informativas associadas a outros contextos como, por exemplo, informação sobre o horário de atendimento da Central 156;

Recurso de fila de espera com capacidade de reter no mínimo 10 ligações informando ao solicitante o tempo previsto;

Transferência das ligações entre as posições de atendimento, e utilização de teleconferência, entre o cidadão, o atendente e seu supervisor, para tratamento de situações específicas;

Tratamento das ligações em espera apresentando ao cliente mensagem informativo ou música, a ser definida pela contratante, durante todo o período de espera, alertando periodicamente a previsão para seu atendimento;

Gravação digital de todas as ligações recebidas ou originadas pelo Call Center, armazenando-as em formatos wav, mp3 ou compatíveis, com associação direta de informações que facilitem sua busca;

A contratada não poderá utilizar as linhas telefônicas do 156 para outras finalidades que não as previstas neste Termo de Referência.

Dos Serviços por E-mail:

Atender as demandas encaminhadas pelos cidadãos por e-mail, por meio de uma plataforma sólida capaz de oferecer a qualidade e segurança exigida, a partir das seguintes características e da seguinte forma:

- a) Realizar a triagem de todas as mensagens enviadas por e-mail;
- b) Se a solicitação for de informação, o Back Office deverá responder ao e-mail, registrando apenas a ocorrência, sem a necessidade de registro no sistema próprio da Prefeitura;
- c) Se a solicitação for relacionada a serviços e reclamações, o Back Office deverá registrar a ocorrência no sistema próprio da Prefeitura, informando ao cidadão, por e-mail ou telefone, a confirmação do registro e o número de registro gerado. Também caberá a contratada informar ao cidadão, por e-mail, a conclusão do atendimento;
- d) Em caso de elogios e sugestões, o Back Office deverá registrar a ocorrência no sistema próprio da Prefeitura, de modo a dar conhecimento aos responsáveis pelo setor em questão, designados pela Prefeitura;
- e) Em caso de denúncias, o Back Office deverá apenas registrar a ocorrência no sistema próprio da Prefeitura, em formulário digital específico;
- f) Manter o registro e dados de todas as mensagens recebidas em meio digital.

[Handwritten signature]



g) Permitir a continuidade do atendimento por meio de contato telefônico recebido pelo Call Center independente da sua origem inicial (telefone, web), bastando para isso o fornecimento, pelo cidadão, do número de registro da solicitação.

### **PARÂMETROS DOS SERVIÇOS E INSTALAÇÕES.**

A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação em ambiente exclusivo dos Postos de Atendimento (PA's) das equipes de operação de teleatendimento receptivo, ativo e retorno das solicitações, back office, atendimento técnico especializado, atendimento multimeios, elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho, integração com sistemas corporativos de atendimento, atendimento eletrônico via URA, monitoria de atendimento e qualidade, dimensionamento e acompanhamento de tráfego, manutenção e supervisão.

A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e toda a equipe de operação, gestão e suporte técnico, bem como para os gestores do Contrato designados pela CONTRATANTE, compreendendo layout, espaço físico e mobiliário ideal de acordo com PORTARIA Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, conforme segue:

Ambiente exclusivo para os Postos de Atendimento (PA's de atendentes e supervisão) para os serviços de teleatendimento receptivo, ativo e retorno das solicitações e atendimento multimeios;

O supervisor terá mesa isolada e estrategicamente colocada em função de seu grupo de atendentes. Os postos de atendimento do supervisor deve ser posicionado em destaque em relação à equipe de atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas.

Armário individual com chave para os profissionais atendentes para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança.

Ambiente exclusivo para os Postos de Atendimento (PA's) para os serviços de Back Office.

Ambiente exclusivo e independente dos Postos de Atendimento (PA's) para os serviços de atendimento técnico especializado, elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho, integração com sistemas corporativos de atendimento, monitoria de atendimento e qualidade e dimensionamento e acompanhamento de tráfego.

### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Selecionar e contratar os operadores, supervisor e encarregados de teleatendimento, capacitando-os a desenvolver suas funções, de acordo com o pactuado.

Preparar todos manuais de treinamento e atendimento a partir do material fornecido pelo PMV, devendo atualizar os manuais sempre que houver mudanças nos regulamentos ou novas informações emitidas pelo CONTRATANTE.

Prover supervisão operacional, técnica e administrativa dos serviços executados por seus empregados.





**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



196  
B

Responsabilizar-se pelo fornecimento de benefícios trabalhistas a seus empregados.

Não divulgar nem fornecer dados e informações dos serviços realizados, objeto do contrato, a menos que expressamente autorizado;

Substituir, imediatamente, seus empregados em casos de doenças, faltas ou outros motivos de afastamento ou ausência.

Manter a continuidade dos serviços dentro dos parâmetros de desempenho operacional estabelecidos pela CONTRATANTE, evitando qualquer possibilidade de interrupções ou paralisações.

Ministrar treinamento de seus operadores e supervisores em teleatendimento sem ônus para o município.

Obedecer, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência e seus anexos, devendo qualquer alteração nas referidas especificações serem autorizada previamente por escrito pela PMV.

A CONTRATADA cumprirá com todas as obrigações tributárias, previdenciárias e trabalhistas, devendo ainda: pagamento do salário no prazo legal, entrega do vale transporte no prazo legal estabelecido, preenchimento correto da folha de pagamento e entrega à CONTRATANTE no prazo na forma da lei.

A CONTRATADA manterá e disponibilizará mensalmente à CONTRATANTE o cadastro de todos os funcionários que estiverem prestando serviço a ela. Neste cadastro deverão constar os dados do funcionário no que diz respeito ao seu relacionamento com a empresa CONTRATADA: data da contratação, tempo de empresa, créditos e débitos de banco de horas e férias, promoções, etc.

A CONTRATADA como empregadora de mão de obra especializada em Call Center, deverá possuir banco de reserva e/ou possibilidade de fazer permuta ou substituições de funcionários sempre que a necessidade da CONTRATANTE assim exigir, sem ônus para o município.

A CONTRATADA deverá ter capacidade operacional para substituir, a qualquer tempo, o funcionário que não esteja atendendo o escopo do serviço para o qual foi contratado.

A CONTRATADA se responsabilizará pela prestação de serviços de atendimento receptivo e ativo, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica, procedimentos de monitoração e gestão das operações.

A CONTRATADA oferecerá solução completa de telefonia, atendimento multimídia - DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível) com integração CTI (Computer Telephony Integration), e baseada na plataforma VoIP (Voz sobre IP), Aplicações automatizadas de recepção e envio de fax/e-mail.

Dentre as reclamações, se houver reclamações sobre o Call Center, e a CONTRATANTE concluir que a reclamação é pertinente, por responsabilidade da CONTRATADA, remeterá o caso direto à supervisão geral da CONTRATADA, que se responsabilizará pelas providências necessárias à superação da reclamação.

A CONTRATADA oferecerá atendentes treinados e capacitados, com conhecimentos atualizados para o bom desempenho de suas atividades.

200

Q



A CONTRATADA participará de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis da CONTRATANTE.

A CONTRATADA realizará a audição e gravação das ligações telefônicas.

A CONTRATADA se responsabilizará por apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

A CONTRATADA garantirá que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CONTRATANTE para cada serviço.

A CONTRATADA fará o gerenciamento dos resultados e da qualidade dos serviços prestados sob sua responsabilidade.

A CONTRATADA realizará as atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção.

A CONTRATADA deverá, sempre que provocada pela CONTRATANTE, apurar e responder no prazo de 48 horas a todo e qualquer questionamento da CONTRATANTE acerca da prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes.

A CONTRATADA deverá entregar ao gestor do contrato o Termo de Responsabilidade dos procedimentos no atendimento (Confidencialidade das informações) devidamente assinado e com firma reconhecida, antes de se iniciarem as atividades e para cada novo funcionário que tiver acesso aos meios de comunicação conectados à CONTRATANTE.

A gestão do Call Center será da CONTRATADA, que deverá garantir o nível de serviço exigido neste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá implementar programas de melhoria da qualidade de vida e da saúde ocupacional dos funcionários do Call Center, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral.

A CONTRATADA deverá elaborar relatório de acompanhamento do grau de satisfação da população quanto aos serviços prestados.

A CONTRATADA deverá divulgar as ações da Administração Pública na mensagem durante o tempo de espera para atendimento.

A CONTRATADA deverá, através da ferramenta Software Pesquisa de Satisfação, medir o nível de satisfação e a qualidade do atendimento dos agentes (Operadores do Call Center) através dos relatórios online.

Prover ao supervisor e atendentes intervalos utilizados para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral de acordo com a Portaria nº 09, de 30 de março de 2007 e aprova o Anexo II da NR-17– Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - Ministério do Trabalho e Emprego. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente de Call Center uma sala de descanso laboral para seus profissionais.

Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para execução dos serviços deverão ter o perfil exigido neste Termo de Referência, ficando a CONTRATANTE, a seu critério, com o direito de avaliá-los e aprová-los, o que, em caso negativo, obrigará a CONTRATADA a apresentar outro profissional.



**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



197  
P

Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do contrato, a menos que expressamente autorizado.

Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com a CONTRATANTE, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento.

O descumprimento dos itens acima, mencionados, implicará na aplicação de penalidade à empresa, na forma da lei.

A CONTRATADA deverá garantir a execução ininterrupta dos serviços contratados, atendendo prontamente, nos casos de falta ou doença dos funcionários, além de conceder, substituição e orientação permanente, através de supervisores, fiscais e instrutores capacitados.

A CONTRATADA compromete-se a fiscalizar os serviços executados pelos funcionários alocados, acatando as determinações e normas da CONTRATANTE no tocante ao perfeito andamento dos serviços.

Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, sendo essa fiscalização independente da exercida pela contratante.

Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto à contratante, sem ônus adicional.

Iniciar a execução dos serviços contratados na forma e prazos previstos no Termo de Referência e seus anexos e no contrato.

Relatar à contratante toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes neste Termo de Referência e no contrato.

Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

Executar as atividades na forma estipulada neste Termo de Referência e no contrato.

Arcar com todos os custos diretos e indiretos inerentes à execução do serviço tais como, despesas administrativas, salários, contribuições e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais, transportes, alimentação, uniformes, EPI's, impostos e quaisquer outros tributos de natureza fiscal, parafiscal, nacional ou internacional, bem como outras despesas de qualquer natureza que se fizerem necessárias à perfeita execução do serviço, observadas as condições estabelecidas neste CONTRATO e seus Anexos.

#### **OBRIGAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE**

Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.

Para os colaboradores eventuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por contrato, deverá ser exigida a assinatura de acordo de confidencialidade, antes do acesso às instalações de operação.

Assa  
Q



O contrato de trabalho ou o acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.

O contrato de trabalho deve também explicitar claramente as penalidades a que estão sujeitos os atendentes e outros, caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do mesmo.

Qualquer informação ou material que a CONTRATANTE coloque à disposição ou entregue à CONTRATADA para possibilitar a execução do serviço contratado, terá o caráter de confidencial e será tratada como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

A CONTRATADA se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução dos serviços, mediante requerimento por escrito da CONTRATANTE, reservando-se a esta o direito de verificar a total destruição dos mesmos.

O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente contrato, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal.

A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes da CONTRATANTE, para qualquer uso por parte da CONTRATADA ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da CONTRATADA, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pela CONTRATANTE, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a CONTRATADA responderá perante a CONTRATANTE pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando a CONTRATANTE de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir.

A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada quando divulgar, a terceiros, informações que tenham sido liberadas expressamente pela CONTRATANTE para tal fim, ou dadas a público ou a terceiros.

#### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Pagar à CONTRATADA o preço estabelecido em contrato.

Designar servidores responsáveis para recebimento, acompanhamento e fiscalização do contrato.

Demais obrigações decorrentes de contrato, na forma da Lei 8.666/93 e da Lei 13.979/2020.

Fornecer os subsídios necessários à equipe de instrutores da CONTRATADA, bem como o conteúdo do material técnico necessário ao treinamento de operadores e supervisores de teleatendimento nos aspectos relativos aos sistemas da CONTRATANTE.

Manter supervisão na contratada para acompanhar e avaliar os aspectos técnicos e operacionais do serviço.

Manter atualizados as informações referentes aos serviços de atendimento, informando de imediato quaisquer alterações que se façam necessárias.





198  
10

Fornecer os circuitos de dados e telefonia necessários para atendimento do Call Center respeitando o contrato de telefonia vigente.

Prover e manter sistema para registro e acompanhamento de demandas relacionadas à solicitação de serviços encaminhados por meio da Central de Atendimento 156.

Definir os privilégios de acesso ao sistema de registro e acompanhamento de demandas de solicitação de serviços.

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa contratada no interesse do bom cumprimento do contrato.

Manter atualizadas as informações constantes nos scripts referentes aos serviços de atendimento.

### **CONDIÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **CONTRATAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL:**

A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a operacionalização da Central de Atendimento, sem ônus para o município.

O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da CONTRATADA, sendo todos seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da CONTRATANTE para eventuais auditorias.

A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo Sindicato correspondente.

A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe.

Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos.

Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento e a busca por um baixo nível de rotatividade.

A empresa CONTRATADA deverá respeitar o piso salarial da categoria, de acordo com os valores e padrões praticados pela convenção coletiva de trabalho.

A CONTRATADA assegurará as exigências quanto vale-transporte e assistência médica aos seus profissionais, atendendo aos parâmetros definidos em acordo coletivo de trabalho celebrado entre as categorias profissionais e seus respectivos sindicatos.

A CONTRATADA deverá promover o treinamento técnico-operacional, bem como os procedimentos operacionais de "front end", na implantação da operação e sempre que forem contratados novos operadores, supervisores, monitores de qualidade;

*[Handwritten signature]*



**Prefeitura de Vitória**  
**Secretaria Municipal de Saúde**



O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento com duração mínima de 72 horas de treinamento comprovadas, devendo abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
- b) Orientação básica sobre o Call Center;
- c) Programa de qualificação para Agente de Atendimento;
- d) Programa de Ambientação;
- e) Relações Humanas;
- f) Atendimento telefônico, script e treinamento da voz;
- g) Noções de ergonomia;
- h) Estágio no posto de trabalho;
- i) Técnicas de motivação de grupo;
- j) Internet;
- k) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- l) Padrões de Atendimento Telefônico;
- m) Legislação vigente sobre teleatendimento e Código de Ética do setor;
- n) Sigilo profissional;
- o) Conhecimentos sobre a CONTRATANTE e seus produtos (mínimo 20 horas) e comprovação através de avaliações com no mínimo 70% de acerto.

Os treinamentos desta categoria deverão ser periódicos e/ou realizados sempre que solicitados pela CONTRATANTE, conduzidos por equipe de multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função.

Os custos relativos a esta categoria de treinamento correrão por conta da CONTRATADA.

A CONTRATADA obriga-se a ministrar novo treinamento à equipe de atendentes, supervisores, coordenadores, monitores de qualidade, instrutores de treinamento e gestores de qualidade sem nenhum ônus para a CONTRATANTE em caso de eventual implantação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento, desde que devidamente homologado e previamente aprovado pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá treinar a equipe de funcionários não só na configuração das regras de acesso dos equipamentos, mas também quanto à redação clara das manifestações, a fim de possibilitar uma análise posterior por parte da CONTRATANTE.

Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de atendentes e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos.



199  
22

A CONTRATADA se compromete no prazo 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 pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá capacitar as equipes com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao usuário, em linguagem clara.

As ausências dos membros da equipe de operação para a prestação de serviços à CONTRATANTE, decorrentes de férias, licenças, greve, folgas, deverão ser supridas pela CONTRATADA, sem custos adicionais ou prejuízos na operação da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá obedecer, na gestão dos recursos humanos, a toda a legislação vigente e, em especial, às determinações da Lei Federal 6.514/77, regulamentada pela Portaria nº. 3.214/78, do Ministério do Trabalho e suas alterações, das normas de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho aplicáveis à execução específica das atividades, em especial a NR17, bem como a Portaria nº. 09 de 30 de março de 2007.

A CONTRATADA deverá manter no mínimo 01 (um) responsável pela empresa à disposição do Gestor da CONTRATANTE, podendo ser este responsável o Gestor do Contrato por parte da CONTRATADA, ou pessoa(s) por ele designada(s).

A contratação do serviço de telefonia, bem como o pagamento das contas telefônicas vinculadas ao número disponibilizado para o serviço, será de responsabilidade da CONTRATANTE, ficando a cargo da contratada a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias.

## **SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

Os funcionários com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.

Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional.

Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do operador, sendo o administrador de segurança, ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos do mesmo.

Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

- a) Comunicação tempestiva a PMV dos dados dos funcionários demitidos/dispensados.
- b) Os acessos a ambientes e sistemas serão imediatamente revogados.

*[Handwritten signature]*



c) O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.

d) O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação depois de comunicada sua dispensa.

O acesso às dependências do Call Center somente poderá ser autorizado por pessoas investidas desta responsabilidade, definidas e delegadas pela empresa contratada.

A CONTRATADA deverá prover a Política de Segurança na conexão interna a sua rede conectada com a CONTRATANTE.

A CONTRATANTE deve zelar pela segurança da CONTRATADA em sua rede interna.

O ambiente de produção deverá ser completamente monitorado utilizando sistemas de gravação de telefones, monitoramento de telas e registros de acessos lógicos realizados.

A contratada deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, apresentando declaração de que na assinatura do contrato apresentará plano de contingência nos casos citados abaixo, demonstrando estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios, etc.

Fornecer à contratante, sob critério de sigilo, os respectivos currículos e demais dados pessoais das pessoas selecionadas para serem contratadas, sempre antes da contratação.

Obs.: Entendem-se como itens obrigatórios para segurança dos equipamentos e da continuidade dos serviços prestados, sistema de nobreak e gerador de energia, assim como site backup para eventuais emergências.

## **SERVIÇOS DE TI**

Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos Sistemas da CONTRATANTE disponíveis no site oficial da Prefeitura e devem obedecer aos requisitos mínimos de hardware e software (navegador web, etc.), atualizados, com menos de 24 meses de uso e devem apresentar sistema operacional um ou mais navegadores web - Internet Explorer, Firefox ou Chrome - cujas versões instaladas sejam as mais recentes na data de publicação deste Termo de Referência".

A URA e demais equipamentos com acesso aos Sistemas da CONTRATANTE, devem ser dedicados à utilização da Central 156.

Os acessos externos, se necessários, serão somente aos "sites" autorizados pela CONTRATANTE.

Os microcomputadores deverão estar em segmento de rede isolado da rede da CONTRATADA. O isolamento deverá ser lógico, com controles rígidos de acesso suficientes. Os acessos autorizados serão apenas para funções de utilização do sistema.

Toda solução de Servidores e demais equipamentos de Rede será de responsabilidade da CONTRATADA, de acordo com a melhor solução proposta, bem como toda infraestrutura necessária para cumprir os níveis de disponibilidade estipulados no SLA.

Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de "firewall", referentes às conexões da CONTRATADA devem ser submetidas formalmente à CONTRATANTE, com a devida justificativa, para a análise técnica e aprovação ou veto.






200  
R

As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus devem ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços, objeto desta contratação.

Os equipamentos deverão ter suas vacinas mantidas atualizadas.

As conexões com a CONTRATANTE deverão possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da CONTRATANTE estejam protegidos de acesso de terceiros – mecanismos estes atualizados pro ativamente de acordo com as tecnologias de última geração existentes no mercado.

O acesso aos serviços disponibilizados no site da Prefeitura será disponibilizado via web pela contratante, que se responsabilizará pelo fornecimento e custeio do link de dados da Central de Call Center da contratada, a ser utilizado exclusivamente para este fim.

A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer "hardware" e "software" utilizados para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade a qualquer momento.

#### **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

A CONTRATADA deverá obedecer ao acordo de nível de serviço que conterà alguns indicadores que permitam a mensuração quantitativa da qualidade do serviço recebido em relação aos níveis mínimos de serviço que são esperados pela PMV, alguns desses indicadores estão descritos neste instrumento.

A CONTRATADA obriga-se a manter, mensalmente, os níveis de prestação de serviços a seguir indicados:

- a) Nível de Serviço (INS) igual ou superior a 60% (sessenta por cento).
- b) Índice de Qualidade dos Serviços (IQS) igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento).
- c) Tempo Médio de Atendimento (TMA) igual ou abaixo 160 (cento e sessenta segundos).

Em caso de problema gerado por parte da empresa prestadora dos serviços de Telecomunicações e devidamente comprovado, ocasionando a indisponibilidade do acesso ao 0800 (156 Fala Vitória) pelos usuários da CONTRATANTE, ficará, então, neste caso em específico, a CONTRATANTE responsável pela solução do problema junto a citada empresa prestadora do serviço de Telecomunicações.

Considerando a qualidade emergencial do contrato, será considerado "Dia Atípico" quando o volume de chamadas recebidas for superior a 25% (vinte e cinco por cento) da média dos dias correspondentes aos últimos 07 (sete) dias.

Será considerado "Período Atípico" o intervalo de 30 minutos que apresentar volume de chamadas recebidas superior a 25% (vinte e cinco por cento) da média dos dias correspondentes aos últimos 07 (sete) dias.

A CONTRATADA poderá expurgar todos os dias atípicos e períodos atípicos para fins de cálculo dos indicadores mensais.

ma

Q



Decorridos as 03 (três) primeiras semanas da operação, se a CONTRATADA não atingir os índices de atendimento propostos pela CONTRATANTE fixados nos limites contratuais mensalmente previstos, a CONTRATANTE aplicará multa de 1% (um por cento) sobre o faturamento mensal. Será considerada o avanço da urgência proporcionado pela pandemia do COVID-19 e sua expansão no município de Vitória.

#### DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para comprovação de sua capacidade técnica, a contratada deverá apresentar os seguintes documentos:

**a) ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA:** fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o contratado prestou ou está prestando serviços pertinentes e compatíveis em características e quantidades com o objeto deste Termo de Referência, por meio da apresentação de atestado(s), devidamente assinado(s), carimbado(s) e, preferencialmente, em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço.

**a.1)** O(s) atestado(s) deverá(ão) possuir informações suficientes para qualificar o seu objeto, bem como possibilitar a PMV confirmar sua veracidade, junto à instituição emissora do atestado e deverá constar nos atestados no mínimo as seguintes informações:

- Nome do órgão/empresa que contratou os serviços;
- Nome da empresa que prestou os serviços;
- Tipo do serviço prestado;
- Período de execução dos serviços;
- Descrição dos serviços prestados;
- Quantidade de atendimentos realizados;
- Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo, ou função que exerce e número de telefone).

**a.2)** Para comprovação da aptidão poderá ser apresentado mais de um atestado de capacidade técnica. Em relação à compatibilidade quanto ao quantitativo, será admitida a soma de atestados até que este chegue ao mínimo estipulado, desde que os serviços tenham sido prestados **simultaneamente**.

**a.3)** O atestado de capacidade técnica que não contiver todas as informações descritas acima poderá ser apresentado em conjunto com o Contrato de Prestação de Serviços, Ordem de Serviço ou Instrumento que comprove as características do serviço executado, contemplando todas as exigências da alínea a. Não serão aceitos Contratos ou outros instrumentos que não estejam acompanhados dos respectivos atestados de capacidade técnica.

**b) DECLARAÇÃO** expressa, em papel timbrado, que colocará à disposição da CONTRATADA equipamentos e instalações conforme NR. 17 que estabelece parâmetros mínimos para os trabalhos em atividades de tele atendimento nas diversas modalidades deste serviço, necessárias para a execução do objeto desta contratação.

**c) DECLARAÇÃO** expressa, em papel timbrado, que disponibilizará a substituição/acréscimo de novos canais sem ônus para a CONTRATANTE.

**d) DECLARAÇÃO** expressa, em papel timbrado, de que dispõe de toda tecnologia para comportar todos os canais de relacionamento e mídias mencionadas neste Termo de Referência.



2021  
P

## DO CONTRATO

A vigência do CONTRATO será de até **03 (três) meses**, contada a partir da data de sua assinatura, ficando sua eficácia condicionada à publicação resumida do instrumento na Imprensa Oficial do Município de Vitória (art. 52 da Lei Orgânica).

A vigência deste CONTRATO poderá, enquanto perdurar a necessidade de enfrentamento dos efeitos da situação de emergência de saúde pública, conforme Decreto Municipal nº 18.037, de 13/03/2020, ser prorrogada por **iguais e sucessivos períodos**, com fulcro no **art. 4º-H, da Lei 13.979/2020** e suas alterações.

A contratada será convocada pela Administração, por escrito, para a assinatura do respectivo contrato, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação. Se esta não aceitar ou não retirar o instrumento contratual no prazo estabelecido, a Administração poderá convocar, na ordem de classificação, as contratantes remanescentes, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, ou revogar a contratação, independentemente das sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

A Administração poderá prorrogar o prazo para assinatura do contrato, por igual período, nos termos do § 1º do art. 64 da Lei 8.666/93.

## DAS SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

A **CONTRATADA** obrigará-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem necessários, em até 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado do contrato, exceto as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes, nos termos dos §§ 1º e 2º inciso II do art. 65 da Lei n.º 8.666/93, nos termos art. 4º-I, da Lei 13.979/2020 e suas alterações.



As supressões ou acréscimos referida no item anterior serão considerados formalizados mediante aditamento contratual, a ser emitido pela Coordenação de Contratos, da Secretaria Municipal de Saúde, do Município de Vitória, após consentimento expresso da autoridade superior competente.

## DA FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento da execução do contrato será gerenciada pela Gerente de Atenção em Saúde e/ou por outro servidor especialmente designado, nos termos do art. 67 da Lei n.º 8.666/93 e do Manual de Gestão de Contratos da PMV, que deverá atestar a realização dos serviços contratados sem o qual não serão permitidos quaisquer pagamentos.

O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, determinando o que for necessário para regularização das faltas observadas. As decisões e providências que ultrapassem o limite de competência da fiscalização deverão ser solicitadas aos seus superiores para a adoção de medidas cabíveis.

A fiscalização do CONTRATO não exclui a responsabilidade da CONTRATADA, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da contratante ou de seus agentes e prepostos.





A **CONTRATANTE** se reserva no direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com o contrato. Não obstante a **CONTRATADA** seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços contratados, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos, podendo para isso:

Examinar as Carteiras Profissionais dos empregados colocados ao seu serviço, para comprovar o registro de função profissional.

O responsável pela fiscalização não terá poder para eximir a **CONTRATADA** de qualquer obrigação prevista neste Contrato.

Caso os serviços não tenham sido realizadas/entregues satisfatoriamente, a contratada deverá refazê-lo, sem que lhe advenha desse ato qualquer ônus extra.

A fiscalização poderá a qualquer tempo solicitar a substituição de pessoas da equipe da contratada, mediante justificativa.

### **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

À **CONTRATADA** poderão ser aplicadas as seguintes sanções, além da responsabilização por perdas e danos:

1) **advertência;**

2) **multas**, nos seguintes casos e percentuais:

a) por atraso injustificado na execução dos serviços até **30 (trinta) dias consecutivos** contados do término dos prazos fixados neste CONTRATO ou na Ordem de Serviço: **0,3% (três décimos por cento)** ao dia sobre o valor global contratado e, a critério do **CONTRATANTE**, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

b) por atraso injustificado na execução dos serviços superior a **30 (trinta) dias consecutivos** contados do término dos prazos fixados neste CONTRATO ou na Ordem de Serviço: **15% (quinze por cento)** sobre o valor global contratado e, a critério do **CONTRATANTE**, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

c) por recusa injustificada do adjudicatário em assinar este CONTRATO ou receber a Ordem de Serviço, dentro de 5 (cinco) dias úteis contados da data de seu envio ou convocação para assinatura deste CONTRATO ou recebimento da Ordem de Serviço: **15% (quinze por cento)** sobre o valor global da Proposta Comercial ou valor global contratado e, a critério do **CONTRATANTE**, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

d) por inexecução, total ou parcial, injustificada deste CONTRATO ou da Ordem de Serviço: **20% (vinte por cento)** sobre o valor global contratado e, a critério do **CONTRATANTE**, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

e) por quaisquer cobranças realizadas aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS: **10 (dez) vezes** o valor correspondente ao serviço cobrado e, a critério da Administração, rescisão do Contrato e cancelamento da Ordem de Serviço;

3) **suspensão temporária** de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração:





202  
P

a) por atraso injustificado na execução dos serviços superior a **30 (trinta) dias consecutivos** contados do término dos prazos fixados neste CONTRATO ou na Ordem de Serviço: até **1 (um) ano** e, a critério do CONTRATANTE, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

b) por recusa injustificada do adjudicatário em assinar este CONTRATO ou receber a Ordem de Serviço, dentro de **5 (cinco) dias úteis** contados da data de seu envio ou convocação para assinatura deste CONTRATO ou recebimento da Ordem de Serviço: até **3 (três) anos** e, a critério do CONTRATANTE, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

c) por inexecução total ou parcial, injustificada deste CONTRATO ou da Ordem de Serviço: até **4 (quatro) anos** e, a critério do CONTRATANTE, rescisão deste CONTRATO e cancelamento da Ordem de Serviço;

d) por quaisquer cobranças realizadas aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS: até **2 (dois) anos** e, a critério da Administração, rescisão do Contrato e cancelamento da Ordem de Serviço;

e) por apresentar documento falso, fraudado ou adulterado: até **5 (cinco) anos**;

4) **declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que os participantes ressarcirem a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

As multas previstas no item 2, serão descontadas, de imediato, do pagamento devido ou cobradas judicialmente, se for o caso.

Antes de liquidadas ou relevadas qualquer multa, nenhum pagamento será feito à CONTRATADA.

As sanções previstas nos itens 1, 3 e 4 poderão ser aplicadas juntamente com a do item 2, facultada a defesa prévia da CONTRATADA, no respectivo processo, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**.

A **suspensão** do direito de licitar e contratar com a Administração e a **declaração de inidoneidade** para licitar e contratar com a Administração Pública serão declaradas em função da natureza e gravidade da falta cometida.

A sanção prevista no item 4 é de competência exclusiva do **Secretário da Controladoria Geral do Município**, facultada a defesa dos interessados no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

As demais sanções previstas nos itens 1, 2 e 3 são de competência da **Gerência de Integridade, Transparência e Prevenção à Corrupção da Controladoria Geral do Município**, nos termos do Decreto nº 17.758, de 14 de maio de 2019.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



## PAGAMENTO

O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, por **serviços efetivamente realizados e aceitos**, de acordo com a medição efetuada pela fiscalização do Contratante, através de conta corrente do fornecedor, no Banco por ele indicado, contados da data de execução dos serviços, constantes no verso da Nota Fiscal/Fatura, juntamente com o instrumento de autorização, com visto do funcionário competente, do setor da comprovação da prestação dos serviços. Para pagamento a empresa deverá apresentar relatórios impressos consolidados mensais, constando:

- Volume de ligações por opção de atendimento no Call Center e serviço registrado;
- Distribuição das chamadas por horário de atendimento;
- Quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto;
- Tempo médio de atendimento e de espera;
- Distribuição por faixas horárias;
- Volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano;
- Quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera;
- Tempo médio de conversação; e dados apurados na pesquisa de satisfação.
- Os valores relativos à remuneração das URA's serão fixos para qualquer dia da semana.
- Mensalmente deverão ser emitidos relatórios com o número de PA's contratadas.
- O valor mensal de faturamento será obtido a partir do relatório contendo o número de PA's contratadas.
- A área gestora do contrato aprovará a fatura ou emitirá parecer contestando a mesma em até 03 dias úteis após o seu recebimento.

Na emissão da Nota Fiscal/Fatura de Serviços, a CONTRATADA deverá descrever: o serviço, obrigatoriamente, em conformidade com a descrição contida em sua proposta; o número do processo que originou a contratação; número do contrato; número da Ordem de Serviço; e dados bancários, com indicação do banco, agência e conta.

A(S) NOTA(S) FISCAL(IS)/FATURA(S) DEVERÁ(ÃO) SER EMITIDA(S) COM A RAZÃO SOCIAL, CNPJ E ENDEREÇO COMPLETO DO ÓRGÃO REQUISITANTE, CONSTANTES NA AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO/ORDEN DE SERVIÇO.

A atestação da **Nota Fiscal/Fatura de Serviços** caberá ao fiscal do contrato ou outro servidor designado para esse fim.

Ocorrendo erro(s) na apresentação da **Nota Fiscal/Fatura de Serviços**, a mesma será devolvida à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data da apresentação da nova **Nota Fiscal/Fatura de Serviços**.

Os pagamentos poderão ser sustados pela **CONTRATANTE** nos seguintes casos:

- I - Serviços prestados de modo improcedente;
- II - Não cumprimento das obrigações assumidas que possam, de alguma forma, prejudicar a **CONTRATANTE**;
- III - Inadimplência de obrigações assumidas pela **CONTRATADA** para com o Município de Vitória, por conta do estabelecido neste Termo de Referência;
- IV - Erros ou vícios na **Nota Fiscal/Fatura de Serviços**.

Os pagamentos serão condicionados à apresentação dos seguintes documentos, junto com a **Nota Fiscal/Fatura de Serviços**, em originais ou devidamente autenticados:



203  
R

- a) **comprovante de regularidade fiscal** perante a **Fazenda Nacional**, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os **Créditos Tributários Federais** e à **Dívida Ativa da União (DAU)** por elas administrados, inclusive aqueles relativos à **Seguridade Social**, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014 e suas alterações, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
- b) **comprovante de regularidade** referente à **Fazenda Pública do Estado** onde a CONTRATADA estiver domiciliada, devidamente válido;
- c) **comprovante de regularidade** referente aos **Tributos Mobiliários**, inerentes às atividades comerciais (ISS/ISSQN e outros), expedido pela **Fazenda Pública do Município** onde a CONTRATADA estiver domiciliada, devidamente válido, observado o disposto no item h;
- d) **comprovante de regularidade** referente aos **Tributos Imobiliários**, inerentes à posse, propriedade e/ou domínio útil de imóveis (IPTU e outros), expedido pela **Fazenda Pública do Município** onde a CONTRATADA estiver domiciliada, devidamente válido, ou **documento equivalente** quando **não possuir registro** junto ao respectivo **Cadastro Imobiliário**, observado o disposto no item VIII;
- e) **comprovante de regularidade** referente à **Fazenda Pública do Município de Vitória**, devidamente válido, o qual se encontra disponível para emissão no endereço eletrônico: "<http://sistemas.vitoria.es.gov.br/certnegativa/>";
- f) **comprovante de regularidade** referente ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS**, devidamente válido;
- g) **certidão negativa** comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos do **Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho**, aprovada pelo **Decreto-Lei nº 5.452**, de 01/05/1943, devidamente válida.
- h) Os comprovantes de regularidade referentes aos **Tributos Mobiliários** e aos **Tributos Imobiliários**, constantes nos **subitens c e d**, poderão ser substituídos pela **Certidão Negativa relativa a todos os Tributos**, expedida pela Fazenda Pública do respectivo Município, devidamente válida.

É vedada a antecipação de pagamentos sem a contraprestação de serviços.

A **CONTRATANTE** poderá deduzir dos pagamentos importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento deste Termo de Referência.

É expressamente vedado ao contratante cobrança ou desconto de duplicatas através de rede bancária ou de terceiros.

## CONCEITOS

Para efeito de minimizar dúvidas e eventuais interpretações distorcidas, e ainda, em se tratando de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de *Call Center*, devem ser consideradas algumas definições importantes, tais como:



- a) **ATENDENTE:** Empregado da empresa operadora do CONTACT CENTER que ocupa uma PA para fornecimento de informações e/ou serviços ao usuário também conhecido como operador ou teleatendente.
- b) **ATENDIMENTO PERSONALIZADO:** Atendimento humano realizado por meio de atendentes. Engloba toda a infraestrutura necessária à prestação do atendimento personalizado.
- c) **CHAMADA RECEBIDA – CR:** Ligação telefônica que efetivamente teve acesso ao call center.
- d) **CHAMADA ATENDIDA ELETRONICAMENTE POR URA – CAURA:** Ligação telefônica recebida pela Unidade de Resposta Audível – URA, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do usuário.
- e) **CONTACT CENTER/ CALL CENTER:** Estrutura de atendimento personalizado, onde se encontram instaladas as Posições de Atendimento – PA's. Também conhecida como Central de Atendimento, Central de Teleatendimento ou Central de Relacionamento.
- f) **CONTRATADA:** Empresa que prestará o serviço.
- g) **CONTRATANTE:** Secretaria Municipal de Saúde.
- h) **HELP DESK/ SUPORTE:** Suporte ou apoio técnico a serviços e produtos de TI, com objetivo de restabelecimento de eventual falha sistêmica. (Não pertinente ao objeto).
- i) **MULTIMEIOS:** Infraestrutura de comunicação sobre uma mesma plataforma (voz, dados e vídeo), onde todos os contatos recebidos via telefone, chat, e-mail, SMS, Skype, Whatsapp, além das Redes Sociais, são distribuídos para os atendentes.
- j) **POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (PAS):** Cabines para uso do atendente, contendo cadeira, mesa para computador, microcomputador, telefone, headset/amplificador e descansos para punhos e pés etc, bem como o operador.
- k) **UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA):** Trate-se de um aparelho utilizado por empresas de Call Center (atendimento) para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico.
- l) **USUÁRIO:** Pessoa que utiliza o CONTACT CENTER em busca de serviços e/ou informações.
- m) **WEB-CHAT:** Sistema que permite que utilizadores em simultâneo e no mesmo canal possam "conversar" on-line, digitando mensagens.

#### TABELA DE INDICADORES

INDICADOR	DESCRIÇÃO	META
"INS" (Indicador de Nível de Serviço)	Índice de Nível de Serviço – INS: razão entre o total de chamadas atendidas (CA+CAURA) em até 20 (vinte) segundos e o total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%).	60%
"TMA" (Tempo Médio de Atendimento)	Tempo Médio de Atendimento – TMA: será apurado através da razão entre o tempo total despendido para o atendimento, em segundos, e o total de chamadas atendidas.	160s