

## LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 028/2018 – CSL/EMSERH

### EDITAL DE LICITAÇÃO

#### PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 219.975/2018 – EMSERH

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada em prestação de serviço contínuo no atendimento espontâneo e referenciado através de (Call Center), **que não seja na modalidade de 0800**, aos servidores ativos, comissionados, inativos e seus dependentes da Secretaria de Estado da Gestão de Patrimônio e Assistência dos Servidores do Estado – Núcleo de Assistência dos Servidores Públicos do Estado do Maranhão, compreendendo agendamento, confirmação e retorno de forma contínua (consultas médicas e serviços laboratoriais) no Hospital do Servidor do Estado do Maranhão.

**ORGÃO LICITANTE:** EMPRESA MARANHENSE DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EMSERH.

#### DATA E HORÁRIOS

**Acolhimento das Propostas:** Até 27/11/2018, às 09h30min, horário de Brasília-DF.

**Abertura das Propostas:** 27/11/2018, às 09h30min, horário de Brasília-DF.

**Disputa:** 27/11/2018, às 10h00min, horário de Brasília-DF.

**Endereço:** “www.licitacoes-e.com.br”

**Licitação nº 743083**

**Agente de Licitação:** Raulifran da Silva Costa

**Equipe de Apoio:** Rafahel Pereira de Carvalho

## SUMÁRIO

1 - DO OBJETO -----	03
2 – RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS-----	03
3 – DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO -----	03
4 – CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO-----	04
5 – DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO -----	05
6 – DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS -----	06
7 – DO INICIO DA SESSÃO PÚBLICA-----	08
8 – DA FORMULAÇÃO DOS LANCES E PROCEDIMENTO -----	08
9 – DA NEGOCIAÇÃO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS -----	10
10 – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS -----	11
11 – DA HABILITAÇÃO-----	11
12 – DO ENCAMINHAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO E DA PROPOSTA-----	17
13 – DO RECURSO ADMINISTRATIVO-----	17
14 – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO-----	18
15 – DA REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA LICITAÇÃO -----	18
16 – DA CONTRATAÇÃO -----	18
17 – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO-----	19
18 – DO REEQUILIBRIO ECONOMICO-FINANCEIRO -----	19
19 – DA REVISÃO DOS PREÇOS -----	19
20 – DO REAJUSTE DE PREÇOS-----	19
21 – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO -----	20
22 – CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS -----	20
23 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS-----	20
24 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS -----	21

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 028/2018 – CSL/EMSERH**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 219.975/2018 - EMSERH**

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREÂMBULO**

A **EMPRESA MARANHENSE DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EMSERH**, inscrita no CNPJ sob nº 18.519.709/0001-63, sediada na Av. Borborema, Quadra nº 16, nº 25, Bairro do Calhau – São Luís – Maranhão, por intermédio de seu Agente de Licitação, designado pela **Portaria nº 305/2018 datada de 11/10/2018, publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão em 15/10/2018**, torna público que no **dia 27 de novembro de 2018, às 10h00min**, realizará **Licitação Eletrônica**, modo de **Disputa Aberta**, com critério de julgamento do tipo **Menor Preço**.

A licitação reger-se-á pelas disposições do **Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH**, disponível em “[www.emserh.ma.gov.br](http://www.emserh.ma.gov.br)”, da **Lei Estadual nº 9.529, de 23 de novembro de 2011**, da **Lei Estadual nº 10.403 de 29 de dezembro de 2015**, aplicando subsidiariamente a **Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016** e **Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006** e suas alterações.

A licitação será processada exclusivamente por meio eletrônico, sendo necessário que as licitantes interessadas providenciem previamente o credenciamento junto ao **Banco do Brasil**, conforme orientações no **item 5** do edital, por meio do site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) para obtenção da chave de identificação e de senha.

**1. OBJETO DA LICITAÇÃO**

1.1. A presente Licitação Eletrônica tem por objeto **Contratação de empresa especializada em prestação de serviço contínuo no atendimento espontâneo e referenciado através de (Call Center), que não seja na modalidade de 0800, aos servidores ativos, comissionados, inativos e seus dependentes da Secretaria de Estado da Gestão de Patrimônio e Assistência dos Servidores do Estado – Núcleo de Assistência dos Servidores Públicos do Estado do Maranhão, compreendendo agendamento, confirmação e retorno de forma contínua (consultas médicas e serviços laboratoriais) no Hospital do Servidor do Estado do Maranhão, conforme especificações constantes neste edital e seus anexos.**

1.2. Em caso de discordância entre as quantidades, unidade de fornecimento e especificações dos itens descritas no Termo de Referência (Anexo I e Anexo I-A) deste edital e as constantes no sistema **Licitações-e**, prevalecerão as descritas no Termo de Referência (Anexo I e Anexo I-A) deste edital.

1.3. O valor estimado do contrato a ser celebrado **será sigiloso**, sendo divulgado o detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas, conforme **subitem 6.10** e **Anexo I-A** deste edital.

**2. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

Unidade Orçamentária	21202
Unidade	EMSERH
Despesa	4.3.02.01.61 – Locação de Central Telefônica.

**3. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO**

3.1. Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar

o ato convocatório, protocolizando o pedido até **05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para o recebimento das propostas**, diretamente, na Sala da Comissão Setorial de Licitação - CSL da **EMSERH** ou enviados por e-mail ([csl@emserh.ma.gov.br](mailto:csl@emserh.ma.gov.br) e/ou [raulifran.emserh@gmail.com](mailto:raulifran.emserh@gmail.com)), em dias úteis e em horários de expediente, das 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min.

3.2. Caberá ao Agente de Licitação, auxiliado pelo setor requisitante, responder o pedido de esclarecimento e decidir sobre a impugnação no prazo de até **03 (três) dias úteis**;

3.3. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame;

3.4. Os prazos para impugnação do Edital e pedido de esclarecimento determinados neste Edital são decadenciais, portanto se formulados fora dos prazos estabelecidos serão considerados intempestivos.

3.5. A impugnação feita tempestivamente pelo licitante não o impedirá de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.

3.6. As eventuais alterações aos termos do Edital serão disponibilizadas nas páginas "[www.emserh.ma.gov.br](http://www.emserh.ma.gov.br)" e "[www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)" e na sede da **EMSERH**.

3.6.1. Ao acessar o Edital no site da **EMSERH** ou no sistema **Licitações-e**, o interessado estará ciente da necessidade de acompanhamento, nas paginas [www.emserh.ma.gov.br](http://www.emserh.ma.gov.br) e/ou [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), de eventuais alterações, notificações e comunicações.

3.7. O Agente de Licitação para resposta às **impugnações formuladas** ou aos **pedidos de esclarecimentos** recebidos poderá auxiliar-se do apoio do setor responsável pela elaboração do Termo de Referência e ainda pela Assessoria Jurídica da **EMSERH**.

3.7.1. Havendo qualquer modificação no Edital decorrente de acolhimento de Impugnação ou não, que afete substancialmente a formulação das Propostas a sessão de abertura do certame será suspensa e designada nova data para a realização do certame, com fixação do prazo igual ao inicialmente estabelecido.

3.8. Em hipótese alguma serão aceitos entendimentos verbais entre interessados e o Agente de Licitação, sua Equipe de Apoio e demais servidores da **CSL/EMSERH**.

#### **4. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

4.1. Poderão participar desta **LICITAÇÃO ELETRÔNICA** as empresas que:

4.1.1. Tenham ramo de atividade compatível com o objeto licitado e que atendam a todas as exigências quanto à documentação e requisitos de classificação das propostas, constantes deste Edital e seus Anexos.

4.1.2. Que estejam devidamente credenciadas no Sistema **Licitações-e** do Banco do Brasil;

4.1.2.1. O Banco do Brasil atuará como provedor do sistema eletrônico;

4.1.3. Como requisito para participarem da Licitação Eletrônica, em campo próprio do sistema eletrônico, manifestem o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação do presente Edital;

4.1.3.1. Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de propostas serão de responsabilidade exclusiva do licitante, não sendo a CSL/EMSERH, em nenhum caso,

responsável pelos mesmos, inclusive, pelas transações que forem efetuadas em nome do licitante, no Sistema Eletrônico, bem como não se responsabilizará por eventual desconexão;

4.2. Não poderá participar direta ou indiretamente desta Licitação, de acordo com o art. 7º do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH, a empresa:

- a) cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da EMSERH;
- b) suspensa pela EMSERH;
- c) declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela administração pública municipal, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- d) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- e) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- f) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- g) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- h) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

4.2.1. Aplica-se a vedação prevista no **subitem anterior**:

- a) à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
- b) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a EMSERH há menos de 06 (seis) meses;
- c) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
  - c.1) Dirigente da EMSERH;
  - c.2) Empregado da EMSERH cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
  - c.3) autoridade do ente público ao que a EMSERH está vinculada.

## 5. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

5.1. Para participar da Licitação Eletrônica, o licitante deverá fazer sua adesão e cadastrar seu(s) representante(s) conforme segue:

5.1.1. Se o fornecedor é correntista do Banco deverá:

- a) Dirigir-se à sua agência de relacionamento e solicitar seu registro no sistema;
- b) Firmar termo de adesão ao regulamento; e

c) Nomear representante(s) (pessoa física), que será(ão) registrado(s) no sistema e reconhecido(s) como legítimo(s) para realizar(em) negócios em seu nome e sob sua responsabilidade (Termo de Nomeação de Representante). Nos casos em que ele(s) não seja(m) correntista(s) do Banco, deverá(ão) fornecer cópia autenticada em cartório ou cópia e original da identidade, do CPF e comprovante de residência.

5.1.2. Se o fornecedor não é correntista do Banco deverá:

- a) Dirigir-se a qualquer agência do Banco e solicitar seu registro no sistema;
- b) Fornecer cópia autenticada em cartório ou original e cópia do Contrato Social, do CNPJ e dos documentos pessoais dos sócios;
- c) Firmar Termo de Adesão ao Regulamento; e
- d) Nomear representante(s) (pessoa física), que será(ão) registrado(s) no sistema e reconhecido(s) como legítimo(s) para realizar(em) negócios em seu nome e sob sua responsabilidade (Termo de Nomeação de Representante). Nos casos em que ele(s) não seja(m) correntista(s) do Banco, deverá(ão) fornecer cópia autenticada em cartório ou cópia e original da identidade, do CPF e comprovante de residência.

5.1.3. O **Termo de Adesão ao Regulamento** e o **Termo de Nomeação de Representante** podem ser obtidos na página do Licitações-e, na *Internet*, opção “**Solicitação de Credenciamento no Licitações**”, ou diretamente nas agências do Banco.

5.1.4. Ao preencher o formulário disponível na *Internet* o fornecedor faz apenas o seu pré-cadastro. A agência do Banco do Brasil de sua escolha fará contato para complemento e efetivação do cadastramento.

5.1.5. A partir do cadastramento, o usuário e seus representantes estarão habilitados para acessarem as funcionalidades que lhe couberem no Licitações-e.

5.1.6. O credenciamento do interessado no Sistema Licitações-e poderá ser realizado pela internet por meio do link “**www.licitacoes-e.com.br/aop/solicitar-credenciamento.aop**”.

5.2. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade do licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a CSL/EMSERH, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que provocados por terceiros.

## 6. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

6.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcado para acolhimento das propostas, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.1.1. A proposta de preços, contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado, deverá ser formulada e enviada em formulário específico, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, indicando a **unidade de fornecimento e quantidade**, para todos os itens;

6.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e lances.

6.3. Ao oferecer sua proposta no sistema eletrônico, o licitante deverá:

a) Consignar o(s) preço(s) proposto(s) para o(s) item(s) ofertado(s) em real(s), junto ao(s) qual(is) considerar-se-ão todas as despesas incidentes sobre o objeto licitado (tributos, seguros, fretes e encargos de qualquer natureza);

b) Preencher, obrigatoriamente, o campo “**INFORMAÇÕES ADICIONAIS**”, com a especificação dos produtos/serviços, atendendo a todas as exigências discriminadas no **Termo de Referência (Anexo I e Anexo I-A)**, com a descrição precisa do que pretende ofertar, podendo complementar as informações encaminhando via sistema, através de **arquivos (documentos) anexos à proposta, vedada a identificação da LICITANTE.**

6.4. Os preços propostos serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.5. O licitante não poderá alegar erros ou omissões praticados na proposta, com o intuito de acrescer o valor proposto ou desviar-se de obrigações previstas neste edital.

6.6. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública desta Licitação Eletrônica, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.7. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

6.8. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.9. Os itens de propostas que eventualmente contemplem objeto que não correspondam às especificações contidas no **Termo de Referência (Anexo I)**, deste Edital serão desconsiderados;

6.10. A **Proposta de Preços readequada ao valor final**, conforme modelo no **Anexo I-A** deste edital, deverá ser apresentada em **01 (uma) via**, impressa em papel timbrado da licitante, em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, assinada e rubricadas todas as folhas pelo representante legal da licitante proponente, com o seguinte conteúdo, de **apresentação obrigatória**:

a) **Número da Licitação, razão social do proponente**, número do CNPJ/MF, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último se houver, para contato, bem como dados bancários tais como: nome e número do Banco, agência e conta corrente para fins de pagamento;

b) **Descrição detalhada do objeto** da presente licitação, em conformidade com as especificações constantes no **Termo de Referência (Anexo I) e Modelo de Proposta de Preços (Anexo I-A)**, com a indicação da **unidade de fornecimento, quantidade**, para todos os itens se houver;

c) **Proposta de preços** com indicação do preço unitário e total de cada item, em algarismo e total da proposta, em algarismo e por extenso, em Real (R\$), com no máximo **02 (dois)** algarismos após a vírgula, sendo considerados fixo e irredutível, já incluídos os lucros e todas as despesas incidentes, essenciais para a prestação dos serviços/fornecimento do objeto desta Licitação;

d) **Nome completo do responsável** pela assinatura do Contrato, números do CPF e Carteira de Identidade e cargo na empresa;

e) **Prazo de validade da proposta**: não inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data da abertura da sessão pública;

f) **Local de execução dos serviços:** Conforme **subitem 6.1** do Termo de Referência (Anexo I) do edital;

g) **Prazo de início para execução dos serviços:** Conforme **subitem 6.3** do Termo de Referência (Anexo I) do edital;

6.10.1. Por ocasião da entrega da proposta final, a mesma deverá conter as alíneas contidas no item anterior (6.10):

6.11. Nos preços ofertados deverão já estar considerados e inclusos todos os custos diretos e indiretos, encargos, tributos, transporte, seguros, contribuições e obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias e outros necessários ao cumprimento integral do objeto desta Licitação Eletrônica.

6.12. Quaisquer tributos, despesas e custos omitidos ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, ainda que não tenham causado a desclassificação da proposta por preço inexecutável. Nestes casos, a Administração não deferirá pedidos de acréscimo, devendo a licitante vencedora prestar os serviços sem ônus adicionais.

6.13. A simples irregularidade formal, que evidencie lapso isento de má-fé, e que não afete o conteúdo ou a idoneidade da proposta não será causa de desclassificação.

6.14. Não serão admitidas alterações nas condições estabelecidas, uma vez recebidas as propostas, exceto no caso de nova disputa por meio de lances inseridos no sistema eletrônico, conforme previsto neste Edital;

6.15. Caso os **Prazo de validade da proposta, Local de execução dos serviços e Prazo de início da execução dos serviços**, sejam omitidos da Proposta de Preços, o Agente de Licitação entenderá como sendo iguais aos previstos no **item 6.10**, respectivamente, alíneas “e”, “f” e “g”.

6.16. Caso a convocação para contratação não seja emitida dentro do período de validade da proposta, os licitantes ficam liberados dos compromissos assumidos, sendo que a EMSERH poderá solicitar a prorrogação do prazo de validade por mais **90 (noventa) dias** consecutivos.

## 7. DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA

7.1. A abertura da sessão pública desta Licitação Eletrônica, conduzida pelo Agente de Licitação, ocorrerá na data e hora indicadas no preâmbulo deste edital e no sítio **www.licitacoes-e.com.br**.

7.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Agente de Licitação e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

7.3. O licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da Licitação Eletrônica, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão, seja qual for o motivo.

## 8. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E PROCEDIMENTO

8.1. Aberta a etapa competitiva (Sessão Pública de Lances), no horário previsto no preâmbulo, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor;

8.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos;



8.3. Somente serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente ofertado pelo licitante;

8.4. Durante a Sessão Pública da Licitação Eletrônica, os licitantes serão informados em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedado à identificação do seu detentor;

8.5. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

8.6. Durante a fase de lances, o Agente de Licitação poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

8.7. Se ocorrer a desconexão do Agente de Licitação no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

8.8. Quando a desconexão do Agente de Licitação persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão da Licitação na forma eletrônica poderá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação aos licitantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

8.9. O Agente de Licitação analisará e decidirá quanto à suspensão da Licitação, quando verificar circunstâncias que resultem em transtornos ou impedimentos ao regular andamento da etapa competitiva do certame.

8.10. O licitante poderá apresentar, durante a disputa, lances intermediários.

8.10.1. São considerados lances intermediários aqueles iguais ou superiores ao menor lance já ofertado e inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.

8.11. O encerramento da etapa de lances da sessão pública será iniciado por decisão do Agente de Licitação. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de **até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado**, findo o qual será **automaticamente** encerrada a recepção de lances.

## 8.12. CRITÉRIOS DE DESEMPATE

8.12.1. Em caso de empate entre propostas na primeira colocação, o Agente de Licitação adotará os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

- a) Disputa final, na qual os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de lances;
- b) Critérios estabelecidos no art. 3º da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, e no § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- c) Sorteio;

8.12.2. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas, atendidas todas as condições estipuladas neste Edital, contenham valores exatamente iguais.

8.12.3. A disputa final citada na alínea “a” do subitem 8.12.1 será realizada em ato contínuo ao encerramento da sessão de disputa de lances entre os licitantes empatados em primeiro lugar;

a) Os licitantes que se encontrem na situação de empate poderão, no prazo decadencial de 10 (dez) minutos, apresentar um novo lance fechado por meio da opção “Enviar Lance de Desempate”, disponível no resumo do lote da licitação, fora da sala de disputa do Licitações-e.

8.12.4. Para fins de classificação final, será sempre considerado o menor lance dentre os apresentados pelo licitante, incluindo eventual lance de desempate.

8.12.5. Caso persista o empate após a aplicação de todos os critérios anteriores ao sorteio, este último será realizado em ato público, mediante comunicação formal do dia, hora e local, feita com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, no próprio ambiente eletrônico da licitação, no Chat de Mensagens do lote.

a) Decorridos 30 (trinta) minutos da hora marcada, sem que compareçam os interessados, o sorteio será realizado a despeito das ausências.

8.12.6. Em caso de empate nas demais colocações, será observada a ordem cronológica dos lances, tendo prioridade, em eventual convocação, o licitante cujo lance tenha sido recebido e registrado antes.

### 8.13. DO DIREITO DE PREFERÊNCIA PARA MEI / ME / EPP.

8.13.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme previsto na Lei Complementar nº 123/2006 e Lei Estadual nº 10.403/2015.

8.13.2. A identificação do licitante como MEI / ME / EPP, será confirmada após o encerramento da fase de lances.

8.13.3. Entende-se por empate aquelas situações em que, observado o disposto nos itens seguintes, as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até **10% (dez por cento)** superiores à proposta melhor classificada.

8.13.4. Para efeito de aplicação do critério de desempate para MEI / ME / EPP, proceder-se-á da seguinte forma:

a) Após o encerramento dos lances, a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada para, caso seja de seu interesse, apresentar nova proposta, a qual deverá ser feita no prazo máximo de **05 (cinco) minutos** a partir da convocação, sob pena de preclusão do direito. Caso ofereça proposta inferior à melhor classificada, passará à condição de primeira classificada do certame;

b) Não ocorrendo interesse da MEI / ME / EPP em exercer o direito de preferência, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do **subitem 8.13.3** deste Edital, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.13.5. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no item anterior, voltará à condição de 1ª (primeira) classificada, a empresa autora da proposta melhor classificada originalmente.

8.13.6. O disposto nos **subitens 8.13.3** e **8.13.4** relativos ao direito de preferência previsto pela Lei Complementar nº 123/2006, somente se aplicará quando a proposta melhor classificada não tiver sido apresentada por MEI / ME / EPP.

## 9. DA NEGOCIAÇÃO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

9.1. O Agente de Licitação poderá encaminhar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

## 10. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

10.1. No julgamento das propostas, a classificação se dará em ordem crescente dos preços apresentados, sendo considerada vencedora a proposta que cotar o **MENOR PREÇO**, para o objeto licitado;

### 10.2. Critérios de aceitabilidade da proposta.

10.2.1. A proposta poderá ser apresentada conforme modelo estabelecido no **Anexo I-A** deste edital, caso o licitante opte por apresentar sua proposta em outro modelo, esta deverá contemplar todos os itens estabelecidos no **subitem 6.10** do edital.

10.2.2. Os preços unitários das propostas devem apresentar valores iguais ou inferiores ao estimado pela Administração.

10.2.3. Demais critérios observar o disposto no **subitem 6.10** do edital.

### 10.3. Serão desclassificadas as propostas que:

- a) Contenham vícios insanáveis;
- b) Descumpram especificações técnicas constantes do instrumento convocatório;
- c) Apresentem preços manifestamente inexequíveis;
- d) Após esgotada a fase de lances e de negociação, se encontrem acima do orçamento estimado para a contratação;
- e) Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela EMSERH;
- f) Apresentem desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre os licitantes.

10.3.1. Caso entenda que o **preço é inexequível** o Agente de Licitação deverá, antes de desclassificar a oferta, estabelecer prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço, sendo admitidos os seguintes critérios:

- a) planilha de custos elaborada pelo próprio licitante, sujeita a exame pela Administração;
- b) contrato, ainda que em execução, com preços semelhantes.

10.4. Após análise e aceitação da proposta, o Agente de Licitação verificará a habilitação e, em seguida, anunciará o licitante vencedor;

## 11. DA HABILITAÇÃO

11.1. Os documentos devem ser apresentados em nome do licitante, com o número do CNPJ e endereço respectivos observado o seguinte:

- a) Se o licitante for MATRIZ, todos os documentos devem estar em nome da MATRIZ;
- b) Se o licitante for FILIAL, todos os documentos devem estar em nome da FILIAL;
  - b.1) Na hipótese de FILIAL, será aceita a apresentação de documentos que, pela própria natureza, comprovadamente são emitidos em nome da MATRIZ.

11.1.1. Serão aceitas como prova de regularidade emitida pelos órgãos competentes as **certidões negativas e as certidões positivas com efeitos de negativa**.

11.1.2. Para os documentos sem prazo de validade, será considerado o prazo de **90 (noventa) dias a partir da data de sua expedição**.

11.1.3. Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original ou cópia previamente autenticada por cartório competente ou por servidor da Comissão Setorial de Licitação - CSL/EMSERH, ou por publicação em órgão da Imprensa Oficial. No caso de autenticação através da CSL/EMSERH, somente serão aceitos os documentos originais para fins de comprovação da autenticidade das cópias (Acórdão 801/2004 - Plenário TCU).

11.2. Para fins de **habilitação** nesta licitação, o licitante, inclusive a **MEI / ME / EPP** deverá apresentar os seguintes documentos:

11.2.1. Para fins de **Habilitação Jurídica**, observar-se-á o que segue:

- a) **Cédula de identidade** dos sócios e/ou do empresário individual e administrador;
- b) **Prova de Inscrição** no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- c) **No caso de empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- d) **Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, na forma da Resolução CGSIM nº 16, de 2009, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio **www.portaldoempreendedor.gov.br**;
- e) **No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- f) **No caso de sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- g) Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- h) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

i) Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**11.2.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista, que será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:**

a) Prova 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 / INSS**, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

b) **Prova de situação regular** perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, através de apresentação do **CRF - Certificado de Regularidade do FGTS**;

c) **Prova de Regularidade com a Fazenda Estadual do Maranhão**, mediante a:

c.1) **Certidão Negativa** de Débitos Fiscais, e;

c.2) **Certidão Negativa** de Inscrição de Débitos na Dívida Ativa;

c.3) Para empresas **não sediadas no estado do Maranhão**, a regularidade consistirá em apenas a certidão prevista na **alínea anterior (c.2)**, a referida certidão poderá ser emitida no site "**www.sefaz.ma.gov.br**";

d) **Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal**, se houver, relativo às empresas sediadas no estado do Maranhão, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

e) Comprovação de regularidade junto ao **Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS**, disponível em <http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/>;

f) Comprovação de regularidade junto ao **Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF** ou congênere, se houver;

g) **Prova de inexistência de débitos** inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT**, apenas em procedimentos cujo objeto contemple parcial ou integralmente terceirização ou utilização de mão de obra;

11.2.2.1. As **MEI / ME / EPP** deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação da **Regularidade Fiscal e Trabalhista**, mesmo que esta apresente alguma restrição.

a) **Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista**, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa. (art. 43, §4º da LC 123/2006)

b) A não regularização da documentação de **Regularidade Fiscal e Trabalhista**, no prazo previsto no **subitem anterior**, implicará decadência do direito à contratação, **sem prejuízo**

das sanções previstas neste edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

**11.2.3. Capacidade Econômica e Financeira** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

**11.2.3.1. Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis (Demonstração do Resultado do Exercício – DRE)** do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa.

a) A comprovação de boa situação financeira da empresa licitante será demonstrada através de índice financeiro utilizando-se as fórmulas abaixo, cujos resultados deverão estar de acordo com os valores estabelecidos:

$$ISG = \frac{\textit{Ativo Total}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Exigível a Longo Prazo}} \geq 1,00$$

$$ILG = \frac{\textit{Ativo Circulante} + \textit{Realizável a Longo Prazo}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Exigível a Longo Prazo}} \geq 1,00$$

$$ILC = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo Circulante}} \geq 1,00$$

a.1) O **Índice de Solvência Geral (ISG)** expressa o grau de garantia que a empresa dispõe em Ativos (totais), para pagamento do total de suas dívidas. Envolve além dos recursos líquidos, também os permanentes.

a.2) O **Índice de Liquidez Geral (ILG)** indica quanto a empresa possui em disponibilidades, bens e direitos realizáveis no curso do exercício seguinte para liquidar suas obrigações, com vencimento neste mesmo período.

a.3) O **Índice de Liquidez Corrente (ILC)** indica quanto a empresa possui em recursos disponíveis, bens e direitos realizáveis a curto prazo, para fazer face ao total de suas dívidas de curto prazo.

a.4) Para os três índices (ISG, ILG e ILC), o resultado “**maior ou igual a 1**” é indispensável à comprovação da boa situação financeira, sendo certo que, quanto maior o resultado, melhor será a condição da empresa.

a.5) O atendimento aos índices estabelecidos neste Edital, demonstrará uma situação EQUILIBRADA da licitante. Caso contrário, o desatendimento dos índices, revelará uma situação DEFICITÁRIA da empresa, **colocando em risco a execução do contrato**.

b) As Demonstrações Contábeis devem ser referentes a um exercício completo, exceto o **Balanço de Abertura** que será apresentado por empresas constituídas no **exercício em curso**;

11.2.3.1.1. Quanto às demonstrações contábeis, entende-se que estas serão “**apresentadas na forma da Lei**”, nas seguintes situações e condições:

a) Demonstrações contábeis devem conter o Termo de Abertura e de Encerramento devidamente registrados ou arquivados na Junta Comercial do Estado, ou órgão pertinente, com as respectivas folhas numeradas, ou seja, cópia fiel do Livro Diário,

autenticado, exceto se a empresa apresentar as Demonstrações Contábeis na forma da alínea “c” deste subitem.

b) As empresas que publicam suas Demonstrações Contábeis na imprensa Oficial, poderão apresentar cópia autenticada da publicação no Diário Oficial da União, do Estado, ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a empresa, ou em jornal de grande circulação;

c) As empresas sujeitas à apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD), nos termos do artigo 2º do Decreto Federal nº 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar em documentos impressos extraídos do livro digital, tais como: o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e Encerramento do livro digital e o Recibo de entrega do livro digital.

d) As empresas constituídas no Exercício em curso deverão enviar cópia do Balanço de Abertura, devidamente assinado pelo Profissional Contábil e Representante Legal da Empresa;

e) Até 30 de abril serão aceitas Demonstrações Contábeis do penúltimo exercício encerrado, após esta data é obrigatória à apresentação das Demonstrações do último exercício encerrado;

f) Para as empresas sujeitas à apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD), nos termos do artigo 2º do Decreto Federal nº 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), fica prorrogado até o dia 30 de junho a aceitabilidade das Demonstrações Contábeis do penúltimo exercício encerrado;

g) O balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinadas por Profissional de Contabilidade, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo Titular ou representante legal da empresa;

h) Registrados no **Registro Civil das Pessoas Jurídicas** da sede ou domicílio do licitante para as sociedades simples;

11.2.3.1.2. As **MEI / ME / EPP**, que demonstrem esta condição nos termos do **subitem 11.3, alínea “f”**, deste edital, cuja participação neste certame esteja limitada apenas aos **ITENS e/ou LOTES EXCLUSIVOS e/ou COTA RESERVADA**, ficam dispensadas do cumprimento da apresentação de **Balanço Patrimonial do último exercício social**, nos termos do art. 13 da Lei Estadual nº 10.403/2015.

11.2.3.1.3. A licitante que declarar ser enquadrada como ME / EPP deverá apresentar a **Demonstração do Resultado do Exercício – DRE do último exercício social** para fins de confirmação da declaração prestada em consonância com o disposto nos incisos I e II do art. 3º da LC nº 123/2006 e Jurisprudência do TCU (Acórdãos nsº 1.370/2015 – Plenário e 1.677/2018 – Plenário). A prestação de declaração falsa ou indevida de MEI / ME / EPP neste certame ensejará a inabilitação da licitante.

11.2.3.2. **Certidão Negativa de Falência ou Concordata** (Recuperação Judicial ou Extrajudicial), expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data não excedente a **90 (noventa) dias** de antecedência da data de emissão, quando não vier expresso o prazo de validade na certidão.

#### 11.2.4. Quanto à **Habilitação Técnica**:

a) **Atestado e/ou Declaração de Capacidade Técnica**, em nome da MATRIZ ou FILIAL da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou ou presta serviços compatíveis com o objeto desta Licitação.

a.1) O **Atestado e/ou Declaração de Capacidade Técnica**, deverá demonstrar que a licitante prestou ou presta serviços especializados de teleatendimento em no mínimo **06 (seis) Postos de Atendimentos**

a.2) O atestado deverá ser impresso em papel timbrado do eminente, constando seu CNPJ e endereço completo, devendo ser assinado por seus sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidor responsável, com expressa indicação de seu nome completo e cargo/função;

### 11.3. Outros Documentos:

a) **Certidão Simplificada da Junta Comercial do Estado do Maranhão**, de acordo com o art. 1º do Decreto nº 21.040, de 17 de fevereiro de 2005, para empresários e sociedades empresariais do Estado do Maranhão;

b) **Declaração de Cumprimento dos Requisitos de Habilitação**, conforme modelo no **Anexo II**;

c) **Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal** (proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos), conforme modelo no **Anexo III**;

d) **Declaração de Exequibilidade**, conforme modelo no **Anexo IV**;

e) **Declaração de Idoneidade**, conforme modelo no **Anexo V**;

f) **Declaração** do licitante de que este se enquadra como **microempreendedor individual, microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada**, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e do art. 14, §§ 2º e 3º da Lei Estadual nº 10.403/2015, conforme modelo no **Anexo VI**;

g) **Declaração de Regime Tributário**, conforme modelo no **Anexo VII**;

h) **Declaração de Atendimento aos Requisitos de Sustentabilidade Ambiental**, conforme modelo no **Anexo VIII**.

11.4. É de exclusiva responsabilidade das licitantes a juntada de todos os documentos necessários à habilitação.

11.5. A documentação apresentada para fins de habilitação fará parte dos autos do processo administrativo e não será devolvida à licitante.

11.6. Para fins de habilitação, a verificação pela EMSERH, órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

11.7. Para facilitar o trabalho de análise dos documentos pelo Agente de Licitação, solicitam-se as licitantes que apresentem toda a documentação na ordem estabelecida no edital.



## 12. DO ENCAMINHAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO E DA PROPOSTA

12.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá encaminhar a “**proposta ajustada ao lance final**”, bem como os “**documentos de habilitação**”, por meio do menu “**opções**” e depois “**incluir anexo proposta**” no sistema **Licitações-e** ou através dos e-mails “**csl@emserh.ma.gov.br**” ou “**raulifran.emserh@gmail.com**” no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas após convocação do **Agente de Licitação** via chat, podendo ser prorrogado por igual período mediante apresentação de justificativa/solicitação da licitante e aceita pelo **Agente de Licitação**.

12.1.1. Os documentos remetidos por uma das formas prevista no subitem anterior (12.1) poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar do próximo dia útil após a solicitação do Agente de Licitação via chat.

12.1.1.1. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao Protocolo da Comissão Setorial de Licitação – CSL da EMSERH, localizado na **Av. Borborema, Quadra nº 16, nº 25, Bairro Calhau - São Luís/MA, CEP: 65.071-360**.

12.1.1.2. A licitante que desejar ter vistas aos documentos apresentados deverá encaminhar solicitação para os e-mails indicados no subitem 12.1 deste edital.

12.2. O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada nesta seção, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital;

## 13. DO RECURSO ADMINISTRATIVO

13.1. Encerrado o julgamento e declarado(s) o(s) vencedor(es), os licitantes terão o **prazo 5 (cinco) dias úteis** para a apresentação das **Razões do Recurso**, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para apresentar **Contrarrazões** em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, estando assegurada vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.1.1. O Licitante desclassificado antes da fase de disputa (fase de lances) também poderá interpor recurso.

13.1.2. As **razões do recurso** bem como as **contrarrazões** deverão ser encaminhadas por meio do endereço eletrônico “**csl@emserh.ma.gov.br**”, com cópia para “**raulifran.emserh@gmail.com**” ou **protocolados** na Sala da **Comissão Setorial de Licitação - CSL**, localizada na Avenida Borborema, Quadra nº 16, nº 25, Calhau. CEP: 65.071-360 – São Luís/MA, de 2ª a 6ª feira, no horário das 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min;

13.2. O recurso que versar sobre habilitação/inabilitação ou sobre classificação/desclassificação de propostas terá efeito suspensivo, podendo a autoridade competente, motivadamente e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva aos demais recursos, nos termos do art. 214 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH;

13.3. O recurso será dirigido ao **Presidente da EMSERH**, por intermédio do Agente de Licitação, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de **10 (dez) dias úteis**, contado do recebimento do recurso, nos termos do art. 218 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH;

13.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na **Comissão Setorial de Licitação – CSL/EMSERH**, no endereço indicado no preâmbulo deste Edital;

13.5. Decairá do direito de impugnar perante a Administração, os termos desta licitação, aquele que os aceitando sem objeção, venha apontar, depois do julgamento, falhas ou irregularidades que a viciariam, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

#### 14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1. O objeto desta **Licitação Eletrônica** será adjudicado pelo **Agente de Licitação**, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá ao **Presidente da EMSERH**, nos termos do art. 171, inciso V do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH.

14.2. A homologação desta **Licitação Eletrônica** compete ao **Presidente da EMSERH**, nos termos do art. 171, inciso V do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH.

14.3. O objeto desta **Licitação Eletrônica** será adjudicado às vencedoras dos respectivos itens e/ou lotes.

#### 15. DA REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA LICITAÇÃO

15.1. O **Presidente da EMSERH** poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado, de acordo com o art. 120 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH;

15.2. Não caberá qualquer indenização aos proponentes em caso de Nulidade e Revogação do processo licitatório, ressalvada a hipótese prevista no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH;

15.3. O **Presidente da EMSERH** poderá ainda declarar extinto o processo licitatório quando exaurida sua finalidade ou o objeto da decisão se tornar impossível, inútil ou prejudicado por fato superveniente, assegurando-se aos interessados o contraditório e a ampla defesa.

15.4. Em decisão na qual não se evidencie lesão ao interesse público nem prejuízo a terceiros, os atos que apresentarem defeitos sanáveis poderão ser convalidados pela própria **EMSERH**.

#### 16. DA CONTRATAÇÃO

16.1. Homologado o resultado da licitação, a EMSERH convocará o licitante vencedor para, no prazo de **5 (cinco) dias úteis** para assinar o **Instrumento Contratual (Anexo IX)**, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no **item 23** deste edital;

16.1.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela EMSERH;

16.1.2. No ato da assinatura do contrato, a adjudicatária deverá apresentar Instrumento Público ou Particular de Mandato, este último com firma reconhecida, outorgando poderes ao signatário da contratação quando não se tratar de sócio ou diretor autorizado através do estatuto ou contrato social.

16.1.2.1. Caso a adjudicatária já tenha apresentado os documentos exigidos pelo caput em momento oportuno no processo licitatório, fica dispensado do cumprimento desta disposição, salvo o contrato ser assinado por pessoa não indicada nos documentos constantes nos autos da licitação.

16.2. Os contratos regidos por este Regulamento somente poderão ser alterados por acordo entre as partes, vedando-se ajuste que resulte em violação da obrigação de licitar ou em alteração da natureza do objeto contratual.

16.3. A recusa injustificada do licitante em assinar o Contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas no **item 23** deste Edital;

16.4. É facultado à EMSERH, quando o convocado não assinar o termo de contrato no prazo e nas condições estabelecidos:

16.4.1. Convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o instrumento convocatório;

16.4.2. Revogar a licitação;

16.4.2.1. Decorridos 90 (noventa) dias da data da entrega das propostas, sem convocação para a contratação, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos, caso outro prazo não tenha sido estabelecido no instrumento convocatório.

16.5. A contratação fica condicionada à consulta prévia pela EMSERH ao Cadastro Estadual de Inadimplentes – CEI, consoante determina o art. 6º da Lei estadual nº 6.690, de 11 de julho de 1996;

16.6. No ato da assinatura do contrato a adjudicatária estabelecida no Maranhão deverá apresentar Certidão Negativa de Débito com a **CAEMA** (Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão), conforme Decreto Estadual nº 21.178, de 26 de abril de 2005;

16.7. No ato da assinatura do contrato, convênio ou concessão, a Administração Pública deverá consultar o Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo divulgada no sítio eletrônico do Ministério do Trabalho e Emprego, certificando nos autos a regularidade ou irregularidade da pessoa jurídica de direito privado interessada em celebrar o contrato, consoante a Lei Estadual nº 10.612 de 03 de julho de 2017, que alterou o parágrafo único da Lei Estadual nº 9.752, de 10 de janeiro de 2013;

16.8. A EMSERH se reserva no direito de validar as dependências da contratada anterior a assinatura do contrato para a avaliação de capacidade da EMPRESA responsável na execução dos serviços exigidos neste Termo de Referência, vale ressaltar que a empresa só poderá assinar contrato mediante o parecer positivo da equipe técnica designada pela contratante nesta vistoria.

## **17. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

17.1. Conforme **item 25** do Termo de Referência (Anexo I) deste edital.

## **18. DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO**

18.1. Conforme CLAUSULA 27ª da minuta do contrato (Anexo IX) deste edital;

## **19. DA REVISÃO DOS PREÇOS**

19.1. Conforme CLAUSULA 28ª da minuta do contrato (Anexo IX) deste edital;

## **20. DO REAJUSTE DOS PREÇOS**

20.1. Conforme CLAUSULA 30ª da minuta do contrato (Anexo IX) deste edital;

## 21. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

21.1. Conforme **item 27** do Termo de Referência (Anexo I) deste edital.

## 22. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

22.1. Conforme **item 7** do Termo de Referência (Anexo I) deste edital.

## 23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. Se o licitante vencedor ou o destinatário de contratação com dispensa ou inexigibilidade de licitação convocado pela EMSERH para assinar o termo de contrato, Ata de Registro de Preços - SRP ou documento equivalente, não o fizer no prazo de **05 (cinco) dias úteis após sua convocação** por parte da EMSERH, se sujeita às seguintes penalidades:

- a) Decadência do direito à contratação;
- b) Aplicação de multa de 10% sobre o valor contratado;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a EMSERH pelo prazo de até 02 (dois) anos.

23.2. As sanções previstas na alínea "c" do subitem 23.1 poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH:

- a) Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a EMSERH em virtude de atos ilícitos praticados.

23.3. Pela inexecução total ou parcial do contrato a EMSERH poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa, na forma prevista no instrumento convocatório e/ou no contrato;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos

23.4. A multa a que alude subitem anterior não impede que a EMSERH rescinda o contrato e aplique as outras sanções previstas neste regulamento.

23.5. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contrato, se houver;

23.6. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela EMSERH ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

23.7. As sanções previstas nos alíneas “a” e “c” do subitem 23.3 poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea “b” do mesmo subitem, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

23.8. Na aplicação das penalidades, a EMSERH considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da contratada, podendo deixar de aplicá-las, em parecer motivado, se admitidas as suas justificativas.

## **24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

24.2. É facultada ao Agente de Licitação ou Autoridade Competente da EMSERH, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente no envelope contendo a proposta ou envelope contendo a documentação, salvo os documentos ou informações de caráter elucidativo ou esclarecedores dos constantes do processo.

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

24.4. As proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a EMSERH não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

24.5. No interesse da Administração, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, poderá ser adiada a data da abertura desta licitação e alteradas as condições do presente Edital.

24.6. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Agente de Licitação, em contrário.

24.7. No caso de alteração deste Edital no curso do prazo estabelecido para o recebimento das propostas de preços e documentos de habilitação, este prazo será reaberto, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas e os documentos de habilitação.

24.8. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade, a celeridade do procedimento e a segurança da contratação.

24.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento, observando-se que só se iniciam e vencem prazos em dia de expediente na EMSERH.

24.10. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

24.11. Este Edital e seus anexos estão à disposição dos interessados nas páginas **www.licitacoes-e.com.br** e **www.emserh.ma.gov.br** ou na sede da Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares – EMSERH, situada na **Avenida Borborema, quadra 16, nº 25, bairro Calhau, São Luís/MA**, de segunda a sexta-feira, no horário de 08h00min as 12h00min e das 14h00min às 18h00min, onde poderão ser consultados gratuitamente.

24.11.1. As eventuais alterações e esclarecimentos aos termos do Edital serão disponibilizados nas páginas **www.licitacoes-e.com.br** e **www.emserh.ma.gov.br** e na sede da EMSERH.

24.11.2. Ao adquirir o Edital, o interessado deverá estar ciente da necessidade de acompanhamento, nas páginas **www.emserh.ma.gov.br** e **www.licitacoes-e.com.br** de eventuais notificações e comunicações.

24.12. São partes integrantes deste Edital os seguintes Anexos:

- ANEXO I** Termo de Referência;
- ANEXO II** Modelo de Declaração de Cumprimento dos Requisitos de Habilitação;
- ANEXO III** Modelo de Declaração de Cumprimento do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal de 1988;
- ANEXO IV** Modelo de Declaração de Exequibilidade;
- ANEXO V** Modelo de Declaração de Idoneidade;
- ANEXO VI** Modelo de Declaração de MEI / ME / EPP / COOP;
- ANEXO VII** Modelo de Declaração de Regime Tributário;
- ANEXO VIII** Modelo de Declaração de Atendimento aos Requisitos de Sustentabilidade Ambiental;
- ANEXO IX** Minuta de Contrato.

São Luís (MA), 29 de outubro de 2018.

**Raulifran da Silva Costa**  
Agente de Licitação da EMSERH  
Matricula nº 3162

LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 219.975/2018-EMSERH

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada em **prestação de serviço contínuo no atendimento espontâneo e referenciado através de (Call Center), que não seja na modalidade de 0800**, aos servidores ativos, comissionados, inativos e seus dependentes da Secretaria de Estado da Gestão de Patrimônio e Assistência dos Servidores do Estado – Núcleo de Assistência dos Servidores Públicos do Estado do Maranhão, compreendendo agendamento, confirmação e retorno de forma contínua (consultas médicas e serviços laboratoriais) no Hospital do Servidor do Estado do Maranhão, de acordo com as especificações, quantitativos e condições constantes neste Termo de Referência.

**2. DA JUSTIFICATIVA**

2.1. A Constituição Federal de 1988 afirma que a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem tanto à redução do risco de doença e de outros agravos, quanto ao acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde para sua promoção, proteção e recuperação. As ações e serviços obedecem aos princípios de: (1) universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência; (2) integralidade de assistência em todos os níveis de complexidade do sistema e (3) igualdade da assistência à saúde, através da conjugação dos recursos financeiros, tecnológicos, materiais e humanos do estado e dos municípios na prestação de serviços de assistência à saúde a população.

2.2. A gestão dos hospitais vem sofrendo importantes transformações ao longo dos anos e significativos avanços, que auxiliam na condução das mais variadas questões que envolvem o ambiente hospitalar. Esse ambiente, considerado complexo, faz com que os hospitais estejam inseridos em um mercado cada vez mais competitivo e exigente.

2.3. A era da informação, pode ser vista como a riqueza que nasce de ideias inovadoras e do uso inteligente da informação. As organizações na era da informação devem concorrer em um mercado repleto de desafios. (TURBAN, 2003, p. 05).

2.4. Usar a tecnologia a seu favor é um meio de agilizar. É preciso compreender que as pessoas hoje estão dispostas a fazer contato por meio dos **novos canais de atendimento**, como através de um **Call Center**. O mesmo gera um conformo, pois, o cliente não precisa mais sair de casa para enfrentar longas filas na hora da marcação de suas consultas.

2.5. Nesse contexto, justificamos o investimento priorizando sempre os princípios da economicidade, vantajosidade, eficiência e eficácia para a Administração Pública.

**3. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	UNIDADES FUNCIONAIS	QNT
1	Empresa especializada em prestação de serviço contínuo através de Call Center receptivo e ativo com finalidade de atendimento aos usuários do Hospital do Servidor, <b>que não seja na modalidade de 0800</b> , para: informações gerais de saúde, agendamento, marcação de consultas, retorno e de outros serviços ofertados a população na área da Saúde, bem como nas especialidades médicas ofertadas aos usuários da rede pública hospitalar do Estado, incluindo a infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessários, bem	PA's	12

como sua manutenção e operação e que funcionará no espaço físico da Contratada das 06:00hs às 18:00hs, de Segunda e Sexta, exceto feriados oficiais, e deverá ser sediada na cidade de São Luís - MA.		
---	--	--

#### 4. DO PLANO DE OCUPAÇÃO DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

4.1. O Plano de Ocupação das Posições de Atendimento Inicial a ser implantado pela empresa Contratada deverá ter inicialmente às seguintes quantidades de Posições de Atendimento (PA's):

Quantidade Inicial das Posições de Atendimento	
Horário	Quantidade/Posição de Atendimento:
06:00hs às 12:00hs	06 (seis) atendentes
12:00hs às 18:00hs	06 (seis) atendentes

4.2. Durante os dias úteis, no horário de 07:00hs às 19:00hs, a empresa Contratada deverá disponibilizar acompanhamento e supervisão constante, através de 1 (um) Supervisor de Atendimento.

4.3. O número das Posições de Atendimento poderá sofrer acréscimo e/ou supressão à critério do Contratante, mediante solicitação formal, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos, se constatado a eventual necessidade de atendimento.

4.4. A equipe de reserva para substituição imediata dos funcionários da empresa Contratada, em caso de demissões, substituições, faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, constituída de Operadores e Supervisor, será de responsabilidade da empresa Contratada.

4.5. Em caso de paralisação ou greve do setor de transportes ou qualquer outra forma de manifestação que vir a interferir nas atividades do teleatendimento, a Contratada deverá ter meios para disponibilizar a chegadas dos atendentes e do corpo geral da equipe em ônus algum a Contratante.

#### 5. DO HORÁRIO DAS ATIVIDADES NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

5.1. Os serviços de atendimento aos clientes e usuários deverão funcionar de Segunda a Sexta, exceto feriados oficiais, no horário das 07:00hs às 19:00hs.

5.2. Os serviços da Central de Relacionamento deverão obedecer aos horários e dias da semana, conforme a seguir:

Serviços:			
• Teleatendimento Receptivo Humano			
Horário	Quantidade/Posição de Atendimento:	Sábados	Domingos e Feriados
06:00hs às 12:00hs	06 (seis) atendentes	xxx	xxx
12:00hs às 18:00hs	06 (seis) atendentes	xxx	xxx

#### 6. DO LOCAL E PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços serão prestados na **Central de Relacionamento própria da Contratada**, sem nenhum ônus para a Contratante, que deverá ser localizada na cidade de São Luís - Maranhão, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.

6.2. A contratada deverá possuir toda infraestrutura e recursos (humanos e tecnológicos) de teleatendimento;



**6.3.** Os serviços deverão iniciar no prazo de **10 (dez) dias** corridos após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período, caso a comissão fiscalizadora da EMSERH verifique a razoabilidade da dilação ou não do prazo;

**6.4.** Neste período não haverá qualquer remuneração à CONTRATADA por parte da CONTRATANTE.

## **7. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**7.1.** O teleatendimento deverá ser realizado por operadores especialmente treinados para esta finalidade, utilizando-se de sistema informatizado, com os quais terão acessos aos serviços disponibilizados pelo Hospital do Servidor do Estado do Maranhão através da internet, fator este indispensável para fomentar as informações necessárias e realizar um atendimento de qualidade.

### **7.2. Teleatendimento Receptivo:**

**7.2.1.** O serviço de teleatendimento receptivo envolve a execução das seguintes atividades:

**a)** Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos clientes, fornecimento de informações sobre os serviços prestados, registro de sugestões, críticas e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades referentes aos serviços, eventos e produtos de acordo com os scripts que serão desenvolvidos, tendo como fonte de orientação e consulta as informações contidas na base de dados, bem como os conhecimentos e as habilidades pessoais;

**b)** Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrências - áreas às competentes internas para o tratamento e solução.

### **7.3. Teleatendimento Ativo:**

**7.3.1.** O serviço de teleatendimento ativo envolve a execução das seguintes atividades:

**a)** Retorno aos usuários, informando sobre a disponibilidade do atendimento preterido, fila de espera para atendimento, confirmação de consulta, pós-atendimento e outros esclarecimentos que se fizerem necessários;

**b)** Pesquisa de satisfação com o usuário.

### **7.4. Dos Serviços de Call Center:**

**7.4.1.** A prestação de serviço ininterrupto, incluindo toda a infraestrutura e recursos tecnológicos necessários, bem como sua manutenção e operação, insumos e encargos são por conta da Contratada;

**7.4.2.** O atendimento telefônico deverá ser realizado de Segunda a Sexta, das 06h00hs às 18h00hs, onde a primeira turma de atendentes será de 06h00hs às 12h00hs e a segunda turma 12h00hs às 18h00hs obedecendo as leis trabalhistas vigentes;

**7.4.3.** O espaço a ser utilizado será da Contratada com **06 (seis) posições** para teleatendimento durante o período da manhã e **06 (seis) posições** durante o período da tarde, perfazendo ao todo **12 (doze)** atendentes com carga horária total de trabalho de 12 (doze) horas corridas;

**7.4.4.** A quantidade de posições e linhas telefônicas poderá ser ampliada e/ou suprimida, conforme conveniência da EMSERH, estando a empresa apta a garantir a execução de tal ampliação e/ou supressão caso esta venha ser sugerida, não comprometendo equilíbrio econômico do Contrato;

**7.4.5.** A contratada deverá ser responsável por todos os encargos, tributos, emolumentos e taxas referentes aos recursos humanos, tecnológicos, treinamentos e demais serviços pertinentes e

constantes no teor deste Termo de Referência para o funcionamento exigido pelos órgãos anuentes para serviços de Teleatendimento executados na República Federativa do Brasil e no Estado do Maranhão.

## 8. DA DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

**8.1.** A Contratada deverá possuir estrutura própria de Central de Relacionamento completa, com **12 (doze)** posições de atendimento, composta de plataforma de comunicação, softwares, equipamentos de rede local e informática e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações físicas modernas e mobiliários adequados, de acordo com a NR-17, Portaria SIT nº09/2007. Abaixo os seguintes requisitos e exigências:

### 8.2. Arquitetura:

**8.2.1.** A arquitetura para a Central de Relacionamento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- a) Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- b) Capacidade de migração para um software de plataforma de maior desempenho e que interaja com qualquer Sistema que o Hospital do Servidor tenha em funcionamento e aqueles que surgirem ao longo da vigência Contratual vindo a se incorporar como elemento difusor de informações dos serviços ofertados e que serão usados pelos atendentes;
- c) Escalabilidade dos componentes da Central de Relacionamento nos seguintes aspectos:
  - I. Capacidade de processamento;
  - II. Armazenamento de dados;
  - III. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho; e
  - IV. Acréscimo do número de relatórios contemplados.
- d) Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Relacionamento;
- e) Capacidade de integração com os sistemas de atendimento;
- f) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações; e
- g) Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes.

### 8.3. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC):

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

- a) Interface de voz/música com dados informativos, campanhas e serviços disponibilizados quando o atendimento estiver em espera;
- b) Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
- c) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- d) Possuir comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol);
- e) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;

- f) Ter capacidade para que todos os parâmetros do Operador, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;
- g) Possibilitar que o Operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- h) Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- i) Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Operador;
- j) Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- k) Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- l) Permitir ao Operador visualizar o desempenho tanto individual (nome do Operador, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- m) Permitir ao Supervisor visualizar no *display* do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento, informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e informações dos Operadores (quantidades de Operadores livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento); e
- n) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o cliente desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.

#### **8.4. Sistema de Gerenciamento de Chamadas:**

**8.4.1.** O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá gerenciar todas as posições receptivas e ativas, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios em tempo real e histórico com informações de monitoramento do sistema ocorridos na operação da Central de teleatendimento, tais como:

##### **a) Relatórios em Tempo Real:**

- Relatório de Operadores;
- Relatório de Grupo de Operadores;
- Relatório de Informações de Operador;
- Relatório de Grupo/Especialidade;
- Relatório de Gráfico – informações;
- Relatório de Grupo de Troncos.

##### **b) Relatórios Históricos:**

- Relatório de Operadores;
- Relatório de Operadores em PAUSA;
- Relatório de Participação do Operador;
- Relatório de Resumo do Grupo de Operadores;
- Relatório de Grupo/Especialidade de Operadores;
- Relatórios de Resumo do Operador;
- Relatórios de Registros de Chamadas;
- Relatório de Grupo/Especialidade;
- Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade.

##### **c) Relatórios integrados (tempo real e histórico juntos):**

- Relatórios de Operadores;
- Relatório Gráfico - Informações do Operador;
- Relatório de Informações do Operador;
- Relatórios de Grupo/Especialidade;
- Relatório de Comparação de Grupo/Especialidade;
- Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão; (estado dos agentes e chamadas do teleatendimento receptivo (eletrônico e humano) e do ativo em tempo real e histórico; resultados das campanhas de ativo, monitoria dos agentes) entre outros. Os relatórios deverão ser disponibilizados pela Contratada, via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha do gestor.

## **8.5. Unidade de Resposta Audível (URA):**

**8.5.1.** A seguir apresentam-se as características para a Unidade de Resposta Audível:

1. Suportar aplicações do tipo painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
2. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração;
3. Capacidade, de acordo com a demanda futura da EMSERH, de ser integrada com os sistemas de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação da EMSERH conforme demanda;
4. Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA;
5. Possibilitar que os clientes não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);
6. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção; e
7. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

## **8.6. Sistema de Gravação:**

**8.6.1.** O Sistema de Gravação deverá ter as seguintes características:

1. Capacidade de gravação de voz de todas as posições de Atendimento e Supervisores;
2. Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Operadores;
3. Capacidade de gravação integral das conversações dos Operadores e Supervisores no momento de atendimento;
4. Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador; e
5. Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita DAT no formato DDS2 ou superior, ou em mídia equivalente sendo que o Hospital do Servidor poderá a qualquer momento solicitar as gravações necessárias a Contratada.

## **8.7. Aparelhos Telefônicos e Head-Sets:**

**8.7.1.** A Contratada deverá utilizar:

1. Utilizar “head-sets” individuais e adaptáveis aos aparelhos dos Operadores, obedecendo a NR 17 do MET;
2. Os equipamentos de heads-sets constantes neste item a serem disponibilizados pela Contratada deverão ser de última geração, novos, vir em embalagem de fábrica e deverão ser retirados da embalagem original.

## **9. DA INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE**

### **9.1 Rede Física e Lógica:**

- a) A Rede Física e Lógica suportada por sistema de cabeamento estruturado de Categoria 6 /ou 6ª e ou superior, com protocolo TCP/IP, utilizando-se dos padrões Fast Ethernet, velocidade 10/100/1000 Mbps, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches, roteadores, firewall) que possuam certificados e tecnologias atuais de mercado e;
- b) Conexão à Internet (Web) permitindo aos operadores e supervisor, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações, relatórios, etc., cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários.

### **9.2 Computadores, Impressoras e Scanner:**

**9.2.1.** A empresa Contratada deverá disponibilizar os seguintes equipamentos:

- a) Para as Posições de Atendimento (PA's) e supervisão, disponibilizar estações de trabalho Pentium IV (ou similar) de 2 GHz, com 512 Mb de memória RAM, HD de 60 Gb, placa de rede padrão Fast-Ethernet de 32 bits-IEEE 802.3u, velocidade de 100 Mbps e sistema operacional Windows XP Professional, tela anti-reflexiva, Monitor de vídeo policromático SVGA de 15”, acompanhados de estabilizador individual;
- b) 1 (uma) Impressora a Laser, monocromática, velocidade de impressão mínima de 10 ppm, resolução de 1200x1200 dpi, interface paralela bidirecional Centronics padrão IEEE-1284, USB 2.0, e memória RAM de 32 Mb, conectividade a interface de rede padrão Fast-Ethernet;
- c) 1 (um) Scanner, de no mínimo 600 dpi.

### **9.3 Sistema de Energia/No Breaks/Ar Condicionado:**

- a) Disponibilização contínua de energia elétrica aos equipamentos das posições de atendimento e supervisão;
- b) Disponibilização contínua de ar condicionado no ambiente da Central de teleatendimento;
- c) Os climatizadores de ar deverão estar regulados para a temperatura ambiente e estarem com as devidas manutenções pertinentes atualizadas;
- d) A Contratada neste item deverá obedecer ao disposto na NR-17, a fim de propiciar um ambiente climatizado conforme prescreve o estabelecido na Norma supra.

### **9.4 Mobiliário:**

**9.4.1** Todo o mobiliário necessário será fornecido pela Contratada cabendo a mesma a responsabilidade de arcar com todas as despesas (encargos, tributos, taxas, tarifas, emolumentos, traslados, montagem, montadores e etc...) que poderão vir a incidir sob os serviços.

**9.4.2** As Posições de Atendimento deverão ser do tipo box, acusticamente isoladas entre si e serem aprovadas por técnicos da Contratante.

**9.4.3** Todas as mobílias ofertadas pela Contratada para a prestação dos serviços e disponibilizadas aos atendentes deverão obedecer aos padrões estabelecidos na **NR-17**.

## **9.5 Espaço Físico:**

**9.5.1** Os serviços de Teleatendimento e Gestão da Central de Relacionamento serão executados nas dependências da Contratada e devem atender as seguintes características:

1. Sala de teleatendimento receptivo ativo projetado com tratamento acústico, iluminação e espaço físico adequado, conforme **NR-17** do **Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE)**;
2. Posições de Atendimento (PA's) deverão ser do tipo Box com regulagem de altura, acusticamente isoladas entre si e equipadas com microcomputador e telefone tipo hands free com opção de entrada USB, previamente aprovados por técnicos da Contratante;
3. O Supervisor terá mesa isolada e estrategicamente colocada em função de seu grupo de Operadores, para facilitar as intervenções e orientações diretas;
4. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento para as PA's e supervisão;
5. Sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno microondas, cadeiras e televisão) para os Operadores e Supervisores;
6. Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Operadores e Supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos;
7. A gerência dos serviços deverá ter ambiente e mobiliário independente e apropriado às suas funções, inclusive estação de trabalho; e
8. Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, 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;
9. Todas as prerrogativas citadas neste item deverão obedecer aos critérios constantes na **NR-17** do **MET**.

## **10. DAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURANÇA**

### **10.1. Segurança da Informação:**

**10.1.1.** A Contratada deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas. Deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos operadores, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta serão de responsabilidade do funcionário da Contratada.

**10.1.2.** Todo acesso as informações de teleatendimento, gravações devem obedecer a níveis de segurança e só poderão ser transmitidas com autorização da Contratante através de documentação formal e validação do Fiscal de Contrato.

### **10.2. Controle de Acesso às Instalações:**

**10.2.1.** O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.

### **10.3. Propriedade e Uso das Informações:**

**10.3.1** Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do Contratante, não podendo a empresa Contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada.

**10.3.2** Todos os computadores disponibilizados no teleatendimento deverão ter vacina antivírus, capazes de impedir quaisquer vírus que venham a tentar infectar as estações de trabalho da Contratada, evitando transtornos e paralização parcial ou total dos serviços e possuir também controle de Firewall e acessos.

## **11. DOS RECURSOS HUMANOS**

**11.1.** A estrutura mínima da Central de Teleatendimento será composta por monitor da Contratante e a equipe da empresa Contratada composta de operadores e supervisor.

**11.2.** O Monitor será responsável por supervisionar as atividades diárias desempenhadas pela Central, interagindo com o Gerente Administrativo e Supervisores da Contratada, evitando assim o contato direto aos demais membros da empresa Contratada.

**11.3.** O Monitor terá atuação interna, responsável pela administração do trabalho do teleatendimento, tanto do ponto de vista interno, quanto em relação à administração de todo o trabalho terceirizado.

### **11.4. Categorias e Perfis Profissionais:**

**11.4.1.** A empresa Contratada deverá prover os seguintes profissionais:

**1. Operadores:** Empregado da empresa Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento, alocado nas dependências da Central de Atendimento ou em outras dependências, com o seguinte perfil profissional:

- a) Possuir nível médio completo ou superior em conclusão/andamento;
- b) Possuir conhecimentos básicos de informática, digitação, windows e internet;
- c) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo;
- d) Possuir aprovações em exames foniátricos e audiométricos;
- e) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente;
- f) Domínio na utilização de roteiros e scripts do Hospital do Servidor;
- g) Domínio do conteúdo vinculado aos serviços regulados pelo Hospital do Servidor, objeto desta contratação;
- h) Para o atendente da pessoa com deficiência auditiva, deverá ser comprovada a qualificação mediante apresentação de certificado específico;
- i) Habilidade de manter paciência e autocontrole;
- j) Idade: maior de 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar;

**2. Supervisor de Atendimento:** Empregado da empresa Contratada, observando,

rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento, alocado nas dependências da Central de teleatendimento, com o seguinte perfil profissional:

- a) Possuir nível superior completo e/ou andamento;
- b) Possuir conhecimentos básicos de informática, digitação, windows e internet;
- c) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo e técnica de liderança;
- d) Possuir aprovações em exames foniátricos e audiométricos;
- e) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente;
- f) Domínio na utilização de roteiros e scripts do Hospital do Servidor;
- g) Domínio do conteúdo vinculado aos serviços regulados pelo Hospital do Servidor objeto desta contratação;
- h) Experiência de atendimento de no mínimo 1 ano;
- i) Idade: maior de 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar;

### 3. Monitor:

- a) Possuir nível superior completo e/ou andamento;
- b) Possuir conhecimentos em informática, Digitação, Internet, Excel, Power Point e Outlook;
- c) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo e técnica de liderança;
- d) Possuir aprovações em exames foniátricos e audiométricos;
- e) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente;
- f) Domínio na utilização de roteiros e scripts do Hospital do Servidor;
- g) Domínio do conteúdo vinculado aos serviços regulados pelo Hospital do Servidor objeto desta contratação;
- h) Capacidade de elaborar redação, com ortografia correta;
- i) Espírito de liderança de equipe;
- j) Experiências em trabalhos de elaboração de relatórios, planilhas, gráficos e demonstrativos relacionados a demanda dos clientes, expressando os resultados e conclusões de estudos para subsidiar trabalhos e decisões de alçadas competentes
- k) Experiência de atendimento de no mínimo 1 ano;
- l) Idade: maior de 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar;

#### 11.5. Nível de Serviço de Atendimento:

**11.5.1.** Para garantir a qualidade de atendimento, a Contratada deverá obedecer ao **nível de serviços diários de 80% (oitenta por cento)** de ligações atendidas em até 20 (vinte) segundos



considerando o volume diário das ligações recebidas.

**11.5.2.** A Contratada deverá ter em seu quadro funcional atendentes capacitados e familiarizados a utilizarem e manusearem as ferramentas de mídias sociais e celular móvel, contact center (chat's, SMS, Facebook, WhatsApp, Telegram, entre outras redes sociais e mídias sociais).

#### **11.6. Serviço de Telefonia:**

**11.6.1.** Atender as demandas de ligações referentes ao serviço de atendimento telefônico da Licitante através de uma plataforma sólida de telefonia, capaz de oferecer a qualidade e segurança exigida, a partir das seguintes características:

- a)** Oferecer infraestrutura para atendimento das ligações, com qualidade de voz, estabilidade e disponibilidade dos serviços de telefonia compatíveis com as expectativas e níveis de serviços contratados;
- b)** Apresentar escalabilidade necessária para a rápida expansão do número de linhas e ramis disponíveis até 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade contratada, frente à eventual necessidade de crescimento, sem impacto nos níveis de serviços contratados;
- c)** Possuir Unidade de Resposta Audível (URA) que permita a apresentação das opções de atendimento oferecidas pelo teleatendimento através do menu interativo, além da veiculação de mensagens afirmativas associadas a outros contextos, como por exemplo, horários de atendimento para ligações recebidas fora do horário previsto (OFF-TIME);
- d)** Configurações dos grupos de atendimento receptivo, de acordo com a organização proposta pelo licitante, associando a este o recurso de fila de espera individualizada, com capacidade de reter no mínimo 05 (cinco) ligações por grupo;
- e)** Distribuição inteligente das ligações entre os atendentes disponíveis, tomando-se por base as opções escolhidas pelo cliente durante o atendimento eletrônico, privilegiando a entrega para o atendente disponível há mais tempo;
- f)** Transferência das ligações entre as posições de atendimento, e utilização de teleconferência, entre o cliente, o atendente e seu supervisor, para tratamento de situações específicas;
- g)** Tratamento das ligações, em espera, apresentando ao cliente música, ou mensagem informativa associada ao seu interesse durante todos os períodos de espera, alertando periodicamente a previsão para o seu atendimento;
- h)** Gravação digital de todas as ligações recebidas ou originadas pelo Teleatendimento, armazenando-as em formatos: wav, mp3 ou compatíveis, com associação direta de informações que facilitem o acesso quando solicitado. Os prazos de armazenamento serão definidos de acordo com o tipo de atendimento e as exigências legais em vigor, sendo necessário que a Contratada seja responsável pelos recursos de armazenamento, ficando disponível para a Contratante se for solicitada;
- i)** Monitoramento silencioso e intercalação das ligações por parte do supervisor ou preposto da Licitante, para fins de auditoria de qualidade e ou envio de instruções aos atendentes;
- j)** Tarifação das ligações recebidas e originadas pelo Teleatendimento, para controle sobre os custos de telefonia incluindo encargos ou tributos que poderão incidir, serão pagos pela Contratada;
- k)** A Contratada deverá possuir políticas voltadas para a área de segurança de tecnologia da informação, bem como rotinas dos procedimentos para tratar com sigilo as informações estritas da Contratante que está por ventura deter.

#### **11.7. Sistemas de Informação:**

**11.7.1.** Prover solução informatizada, integrada ao serviço de telefonia, para gerenciamento das ligações recebidas e originadas pelo teleatendimento, oferecendo as seguintes funcionalidades:

- a)** Permitir o cadastramento dos tipos de atendimento de acordo com a organização da Unidade de resposta Audível (URA), incorporando aos mesmos o prazo máximo aceitável para a conclusão de cada atendimento quando aplicável;
- b)** Identificar através de Login e Senha cada usuário de teleatendimento, relacionando-os aos seus grupos de atendimentos e respectivos perfis de acesso, tais como: atendente, supervisor, monitor e outros que vierem a compor o corpo funcional da Contatada;
- c)** Permitir aos funcionários da licitante, relacionados ao serviço de atendimento ao cliente, acesso seguro as informações dos sistemas, para apoio ao processo de atendimento;
- d)** Registrar todas as ligações recebidas ou originadas pelo Teleatendimento através do conceito de Protocolo de Atendimento, associando ao mesmo, todos os contatos efetuados para a conclusão de um atendimento. Este protocolo deverá obedecer a uma sequência específica para cada tipo de atendimento;
- e)** Oferecer a identificação das chamadas recebidas (SINA), permitindo a visualização dos atendimentos para aquele número, facultando ao atendente a continuidade aos atendimentos pendentes ou a abertura de um novo atendimento;
- f)** Oferecer a classificação automática do tipo de chamada, de acordo com as opções selecionadas durante a navegação na Unidade de resposta Audível (URA), permitindo ao atendente a eventual reclassificação da mesma;
- g)** Possibilitar ao atendente registrar o nível de prioridade de cada atendimento ao qual o usuário classificando-os em: alta, média e baixa permitindo a modificação dos mesmos em atendimentos posteriores, de acordo com as expectativas do cliente;
- h)** Oferecer aos atendentes informações padronizadas para orientação no processo de atendimento através de Scripts interativos e de fácil acesso;
- i)** Permitir ao atendente redirecionar um atendimento para outros níveis de resolução (inclusive em outros departamentos), com notificação via e-mail, registrando em histórico todas as interações executadas, identificando-se a data, hora, atendente, descrição e situação do atendimento;
- j)** Permitir ao atendente agendar uma ligação para o usuário do sistema viabilizando a continuidade do atendimento, alertando-o automaticamente no horário do novo contato ativo;
- k)** Oferecer para os contatos ativo discagem integrada, realizada automaticamente pelo sistema, registrando resultado de cada tentativa de contato no histórico de atendimento (atendida, telefone ocupado, ninguém atende, não completa a chamada);
- l)** Registrar as ligações abandonadas na fila, identificando o telefone do cliente e o tipo de chamada (área de interesse com base na opção selecionada durante o atendimento telefônico), apresentando-os como pendência à supervisão para posterior retorno através de um dos atendentes;
- m)** Formar a partir dos atendimentos históricos, uma base de conhecimento, permitindo ao atendente consulta-la utilizando como chave de pesquisa qualquer das informações presentes no cadastro, tais como: nome do atendente, nome do usuário, data do contato, assunto, tipo de chamada ou palavra-chave;

- n)** 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;
- o)** Permitir ao supervisor, visualizar em tempo real a situação de cada grupo receptivo (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;
- p)** Permitir ao supervisor monitorar silenciosamente/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;
- q)** Apresentar resumo estatístico de cada grupo receptivo/Atendente, em determinado período, oferecendo a quantidade de ligações recebidas, ligações atendidas, abandonadas na fila pelos atendentes e indicadores de Nível de Serviço;
- r)** Permitir ao supervisor consultar a relação dos atendimentos, possibilitando redirecioná-los para outro atendente, mudar sua prioridade, ou mesmo dar continuidade ao seu atendimento;
- s)** Permitir o direcionamento das ligações não atendidas, ocorridas fora do horário de atendimento (OFF-TIME) ou abandonadas na fila, para o grupo receptivo/atendente, adequado ou interesse do cliente;
- t)** Permitir ao supervisor comunicar-se em tempo real com os atendentes através de meio eletrônico (chat) ou por ramal telefônico;
- u)** Disponibilizar relatórios gerenciais com ênfase na gestão do processo de atendimento em foco em acompanhamentos dos níveis de serviço e estatísticas de atendimento conforme definido;
- v)** Apresentar ao supervisor alerta quando forem identificadas situações de desvios nos indicadores de nível de serviço e tempo médio de atendimento;
- w)** Prover mecanismo de backup de todas as informações referentes aos atendimentos efetuados, incluindo-se as gravações associadas a cada contato;
- x)** Dispor de sistema de energia como (Geradores e Nobreaks), para disponibilização contínua de energia elétrica, incluindo para plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, além de um grupo de gerador para eventuais quedas ou falta de energia;
- y)** Disponibilizar a possibilidade de interfaceamento de comunicação com os Sistemas de Informações propriamente da área de saúde, sejam eles do Hospital do Servidor/MA, que vierem a ser incorporados ao casting dos serviços ofertados ou da Secretaria Estadual de Saúde e/ou Ministério da Saúde: SISREG, ou ainda, os que poderão vir a ser agregados, viabilizando o acesso às informações necessárias no atendimento aos usuários do sistema de saúde pública do Maranhão;
- z)** Possibilitar ao atendente visualizar histórico de ligações do mesmo usuário da rede de saúde.

## **11.8. Relatórios:**

**11.8.1.** O Sistema aplicado ao teleatendimento deverá aplicar uma gama diversificada de geração de relatórios: estatísticos e gerenciais com filtragem de dados aptos a serem configuráveis e flexíveis a customização de relatórios, conforme solicitação da Contratante para mensuração dos trabalhos ofertados;

**11.8.2.** Os relatórios deverão ser apresentados na forma de tabela e serem autoexplicativos, sendo demonstrada através de gráficos, possibilitando a qualquer tempo sua migração para: Excel, Word ou

PDF;

**11.8.3.** Os relatórios deverão apresentar informações gerenciais relativas à:

1. Chamadas recebidas (atendidas sem fila ou em fila de espera);
2. Chamadas transferidas;
3. Tempo médio de espera;
4. Tempo de conversação em minutos;
5. Parada dos atendentes;
6. Relatórios por agentes;
7. Apresentar quantidades de ligações perdidas e das ligações atendidas;
8. Total de chamadas atendidas por atendente;
9. Tempo médio de atendimento da atendente;
10. Tempo médio de espera pelo atendimento;
11. Total de chamadas abandonadas na fila;
12. Estatística de chamada por período, hora e dia;
13. Estatística de chamada de dispositivos e agentes por hora e dia;
14. Tráfego de chamadas recebidas e geradas pelo agente;
15. Pico de chamadas atendidas;
16. Perfil de nível de serviço por hora e dia;
17. Lista de chamadas abandonadas na fila;
18. Estatística geral de chamadas para marcação de consultas por especialidades Médicas;
19. Estatística geral de operadores;
20. Chamadas abandonadas na fila;
21. Chamadas abandonadas na PA;
22. Chamadas abandonadas antes da fila/PA;
23. Estatística geral de abandono;
24. Estatística de abandono por operadores (PA específica);
25. Estatística geral de atendimento;
26. Estatística de chamadas efetivadas por serviços;
27. Estatística de atendimento por serviço;
28. Estatística geral por atendente – serviço;
29. Controle de abastecimento;
30. Plano de capacitação;
31. Plano de campanhas motivacionais;
32. Controle de Turno da equipe.

## **12. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**12.1.** A proposta deverá ser apresentada em linguagem clara e objetiva, sem erros linguísticos ou rasuras, que identifique a contratada e assinada por responsável legal ou por pessoa legalmente habilitada a fazê-lo em nome da contratada.

**12.2.** A empresa deverá apresentar devidamente preenchida e assinada a Proposta de Preços.

**12.3.** A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Termo.

**12.4.** A empresa contratada deverá considerar no valor total de sua proposta comercial todas as despesas diretas e indiretas para a prestação dos serviços.

**12.5.** As propostas deverão ser apresentadas discriminando os valores unitários e totais, sendo consideradas válidas as que forem apresentadas com valores até duas casas decimais. Para tanto, a empresa licitante deverá considerar a quantidade estimada, conforme estimativa neste Termo.

**12.6.** Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações contidas na planilha de custos e formação de preços não poderão, em nenhuma hipótese, constituir pretexto para a contratada alterar a composição de seus preços unitários.

**13.DA COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO**

**13.1. Atestado e/ou Declaração de Capacidade Técnica**, em nome da MATRIZ ou FILIAL da empresa licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou ou presta serviços compatíveis com o objeto desta Licitação.

**13.1.10 Atestado e/ou Declaração de Capacidade Técnica**, deverá demonstrar que a licitante prestou ou presta serviços especializados de teleatendimento em no mínimo **06 (seis) Postos de Atendimentos**.

**13.1.20** atestado deverá ser impresso em papel timbrado do eminente, constando seu CNPJ e endereço completo, devendo ser assinado por seus sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidor responsável, com expressa indicação de seu nome completo e cargo/função;

**14.DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**14.1.** A empresa Contratada obriga-se a manter, mensalmente, os níveis de prestação de serviços a seguir indicados:

**14.1.1. IPT – Índice de Chamadas Atendidas igual ou superior a 80% (oitenta por cento) no primeiro toque** - Coeficiente de chamadas atendidas sem transitarem em espera (primeiro toque), em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente;

**14.1.2. ICQ – Índice de Chamadas Atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera: 90%** - Coeficiente de chamadas atendidas com quinze segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculados pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente;

**14.1.3. ICT – Índice de Chamadas Atendidas com 30 (Trinta) segundos de espera: 96%** - Coeficiente de chamadas atendidas com até trinta segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente;

**14.1.4. Índice de Abandono de Ligações: <7%** - Coeficiente de chamadas abandonadas pelos clientes em espera, sem que tenham recebido atendimento por operadores, em relação ao total de chamadas recebidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente;

**14.1.5. TME – Tempo Médio de Espera: 30 segundos** - Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente;

**14.1.6. IAR – Índice de Atendimento Registrados: 100%**- Coeficiente de atendimento registrados em sistema em relação ao total de atendimentos;

**14.1.7. TTP – Tempo de Tratamento Posterior: 24 horas** - Média de tempo relativo a trabalhos pós-ligação necessários para finalizar operações solicitadas pelos clientes dentro de um prazo determinado;

**14.1.8. ISA – Índice de Satisfação de Atendimento: 85%** - Será mensurada a satisfação percebida pelo usuário, em relação ao atendimento no Call Center. Será calculado através da média das Pesquisas de Satisfação dos usuários, conforme metodologia definida pela CONTRATANTE;

**14.2.** Os dados para pesquisa do índice de satisfação do usuário, em relação aos serviços ofertados pela contratada, será através da Unidade de resposta Audível (URA), onde o usuário ao fim do atendimento escalonará nota de 1 a 5, conforme a tabela abaixo:

NOTA	CONCEITO
5	Totalmente satisfeito
4	Satisfeito
3	Indiferente

2	Insatisfeito
1	Totalmente insatisfeito

**14.3.** Do total de avaliações realizadas, pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) devem ter índice **Totalmente Satisfeito ou Satisfeito**;

**14.4.** A Contratada deverá fornecer relatórios informando o número total de avaliações realizadas e o percentual de cada nota conforme formula abaixo:

$$\% \text{ da nota X} = \text{Total de avaliações da nota "X"} / \text{Total de avaliações realizadas}$$

**14.5.** A contratada deverá disponibilizar relatórios apurados por hora, dia, mês ou outros intervalos de tempo solicitados a critérios do Hospital do Servidor do Estado do Maranhão, do Índice de Satisfação do Atendimento – ISA;

**14.6.** A Contratante a qualquer tempo poderá interceder junto aos serviços prestados, caso a Contratada não esteja apresentando Índice satisfatório junto aos serviços prestados;

**14.7.** As interrupções, provocadas por falhas ou degradação dos computadores e head-sets das Posições de Atendimento, sob a responsabilidade da empresa Contratada, devem ser eliminadas em prazo, máximo, de 60 (sessenta) minutos.

## **15. DO CONTROLE DE QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO**

**15.1.** A EMSERH exigirá alguns níveis de serviço que deverão ser atingidos pela Contratada com o objetivo de garantir a qualidade do serviço prestado;

**15.2.** A Contratada deverá apresentar, mensalmente, os Níveis de Serviços alcançados, os quais serão devidamente conferidos e aprovados pelo Hospital do Servidor;

**15.3.** A EMSERH realizará o acompanhamento e análise desses Índices por meio de relatórios;

**15.4.** A Contratada deverá manter em pleno funcionamento todos os sistemas que alimentem a operação das atividades realizadas no Call Center, sem interrupções dessas atividades durante o horário estabelecido neste Termo;

**15.5.** A qualquer tempo, os referidos indicadores e os níveis de serviço poderão ser modificados e/ou substituídos por outros, que melhor venham atender o contrato e interesse do Hospital do Servidor, tanto por sugestão da EMSERH quanto da Contratada, os quais deverão ser acordados entre as partes;

**15.6.** Poderão ser efetuadas, durante o período de vigência do contrato, avaliações dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da EMSERH, observando o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

**15.7.** Poderão ser efetuadas, durante o período de vigência do contrato, avaliações dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da EMSERH;

**15.8.** Caso estas modificações e/ou substituições implicarem em novos custos. A Contratada submeterá à apreciação da EMSERH a memória de cálculo discriminando, detalhada e detidamente, o novo custo dos serviços os quais correrão às expensas da Contratada;

**15.9.** Se a Contratada, por problemas alheios a EMSERH, ou consideradas injustificáveis pela mesma, não cumprir os compromissos de desempenho apresentados neste Termo, a EMSERH aplicará um índice de redução de 0,5% mensal sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês;

**15.10.A** EMSERH através do Fiscal de Contrato deverá comunicar previamente a Contratada sobre a redução de valores na sua fatura mensal, caso venha acontecer, a fim de que esta possa dar ciência ou apresentar argumentação contrária.

## **16.DOS ASPECTOS RELACIONADOS AO SERVIÇO DE DESEMPENHO DA MONITORIA DO CALL CENTER**

**16.1.** A avaliação de desempenho dos operadores deverá ser feita por meio das monitorias e através do Supervisor de Atendimento, visando garantir a qualidade dos serviços.

**16.2.** Após monitoria realizada o Supervisor deverá em seguida dar feedback ao Operador.

**16.3.** No final do período será realizada a consolidação dos dados e apresentado para o Operador o resultado, expondo suas potencialidades, necessidades no atendimento e definindo sua meta individual.

### **16.4. Monitoria:**

**16.4.1.** Monitorar é acompanhar e avaliar dados fornecidos por aparelhagem técnica, gravações, ou seja, verificar se os operadores estão aplicando e transferindo as competências assimiladas para o comportamento no trabalho.

### **16.5. Objetivos:**

**16.5.1.** Acompanhar o desempenho da operação, verificando aspectos que necessitem de melhoria e interferência do supervisor;

**16.5.2.** Melhorar a performance individual e da equipe, visando potencializar resultados e corrigir possíveis desvios;

**16.5.3.** Verificar a necessidade de treinar, evitando conteúdos inadequados;

**16.5.4.** Adequar o perfil individual, ajustando a equipe para a área específica de atuação; e

**16.5.5.** Verificar principalmente a satisfação do cliente com o produto.

### **16.6. Fatores Imprescindíveis para o Sucesso do Monitoramento:**

**16.6.1.** Clareza de expectativas;

**16.6.2.** Transparência;

**16.6.3.** Encarar o monitoramento de forma positiva, sempre visando o crescimento da equipe, sem ser punitivo;

**16.6.4.** Feedback individual após o operador ter feito sua própria avaliação;

**16.6.5.** Relatórios para avaliação de desempenho e plano de incentivos;

**16.6.6.** Reuniões frequentes para troca de informações;

**16.6.7.** Monitoramento contínuo dos operadores com premiações psicológicas (bilhete, e-mail, carta, telefone com elogios ao desempenho feitos pelos Diretores da área);

**16.6.8.** Metas viáveis; e

**16.6.9.** Manutenção do alto astral, evitando a rotina.

### **16.7. Monitoramento Quantitativo com Gravações para Verificação:**

- 16.7.1. Número de contatos finalizados;
- 16.7.2. Tempo médio por ligação;
- 16.7.3. Número de gravações feitas ou recebidas;
- 16.7.4. Número de vendas em unidades ou reais; e
- 16.7.5. Número de novos clientes abertos.

**16.8. Monitoramento Qualitativo visando Avaliação:**

- 16.8.1. Sintonia entre operador e cliente;
- 16.8.2. Permissividade x invasão;
- 16.8.3. Qualidade do operador como ouvinte;
- 16.8.4. Encantamento x tempo médio;
- 16.8.5. Adaptação da linguagem ao nível cultural do cliente;
- 16.8.6. Cumprimento de promessas;
- 16.8.7. Respeito ao tempo do cliente;
- 16.8.8. Vícios de linguagem;
- 16.8.9. Contorno de objeções; e
- 16.8.10. Fechamento.

**16.9. Quesitos da Monitoração da Qualidade do Atendimento:**

**16.9.1. Técnicas de Atendimento e Habilidade da Comunicação;**

- 16.9.1.1. Identifica-se com nome e empresa;
- 16.9.1.2. Pede permissão para falar com o cliente/marketing permissividade;
- 16.9.1.3. Estrutura estratégia de perguntas/conduzem ao objetivo;
- 16.9.1.4. Demonstra cordialidade através da voz/personaliza contato;
- 16.9.1.5. Utiliza linguagem sem termos técnicos;
- 16.9.1.6. Sem vícios de linguagem/repetitivo/uso diminutivo/palavras negativas/gerúndio;
- 16.9.1.7. Neutraliza objeções/não se deixa abater/ encara como oportunidade;
- 16.9.1.8. Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto/sonda o cliente; e
- 16.9.1.9. Interage com o cliente/Empatia.

**16.10. Conhecimento do Serviço:**

- 16.10.1. Agilidade na navegação/manuseio no sistema/tempo médio da ligação;



- 16.10.2. Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto;
- 16.10.3. Saber solucionar/assegurar o entendimento da resposta;
- 16.10.4. Realiza todos os procedimentos, utiliza histórico, código do cliente; e
- 16.10.5. Faz o encerramento positivo/obteve comprometimento claro.

**16.11.O Supervisor deverá avaliar os operadores com relação aos seguintes itens:**

<b>Apresentação e Finalização</b>	1. Proceder corretamente à saudação inicial e à final.
<b>Cortesia e Educação</b>	1. Presteza e educação para com o cliente;
	1. Uso de expressões adequadas;
	1. Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade;
	1. Não interromper o cliente; e
<b>Impostação de Voz</b>	1. Não entrar em atrito com o cliente.
	1. Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo;
	1. Boa entonação de voz, com respiração normal; e
<b>Manuseio de Pastas</b>	1. Não demonstrar, durante o atendimento ao cliente: ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.
	1. Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos físicos e lógicos); e
<b>Ausência de Vícios de Linguagem</b>	1. Não deixar o cliente na espera por muito tempo.
	1. Não usar gírias;
	1. Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo;
	1. Não usar advérbios em demasia; e
<b>Conhecimentos dos Serviços do HOSPITAL</b>	1. Não usar expressões repetitivas
	1. Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo cliente;
	1. Demonstrar domínio do assunto; e
<b>Aderência aos Procedimentos</b>	1. Informar ao cliente aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).
	1. Conformidade com os procedimentos operacionais.
<b>Redação/Qualidade do Registro</b>	1. Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do cliente, encaminhamento correto da ocorrência.
<b>I- TÉCNICAS DE ATENDIMENTO</b>	<b>ABERTURA/SLOGAN DE ABERTURA:</b>
	Nome + saudação + Frase de apoio (Bom Dia ou Boa Tarde ou Boa Noite)
	<b>UTILIZA LINGUAGEM ADEQUADA:</b>

	<p>LINGUÍSTICA= palavras que o cliente entenda, sem termos técnicos</p> <p>PALAVRAS NEGATIVAS: evitar as palavras infelizmente, sinto muito, Ex: dizer SIM, ao invés de “pois não”.</p> <p>CONDICIONAIS: *Substitua PODERIA por PODE</p> <p>Ex: O Sr.(a) PODE soletrar....</p> <p>*Substitua GOSTARIA por DESEJA</p> <p>Ex: O Sr.(a) DESEJA os 3 telefones...</p> <p><b>REPETITIVIDADE/VÍCIOS DE LINGUAGEM:</b></p> <p>Evite usar – hum, ok, ta bom, né, oi, não consta (várias vezes na mesma frase),</p> <p><b>ERROS DE PORTUGUÊS</b></p> <p>DIMINUTIVO: Evite usar – minutinho, momentinho, só um pouquinho, instantinho,</p> <p>Substitua por “um momento por favor”.</p> <p><b>CORDILIDADE ATRAVÉS DA VOZ</b></p> <p>PALAVRAS DE CORTESIA: Por favor, por gentileza, obrigado,</p> <p>SENTIMENTOS: demonstre entusiasmos, interesse, segurança. Atenda com sorriso.</p> <p>DICÇÃO: pronuncie corretamente as palavras.</p> <p>TIMBRE: falar muito demonstra agressividade, falar muito baixo demonstra timidez. Use o tom adequado.</p> <p>VELOCIDADE: rápido/pressa = cliente não entende, lento = desinteresse.</p> <p>ENTONAÇÃO: demonstre sentimento, emoção ao falar.</p> <p>PERSONALIZA O CONTATO: trate o cliente pelo nome, agradeça elogios, responda gentilmente comentários feitos pelo cliente.</p> <p>PROCEDIMENTO DE ESPERA: manter contato com cliente quando coloca a ligação no mute. Ex: Caso tenha alguma dúvida pode chamar ou falar estou ouvindo.</p> <p>FECHAMENTO: Portas Abertas/Encerramento Positivo.</p>
<b>II – HABILIDADES DE IDENTIFICAR O PROBLEMA</b>	<p>HISTÓRICO/SONDAGEM/NEUTRALIZA OBJEÇÕES/SEGURANÇA</p> <p>ANALISA HISTÓRICO: Diagnóstico quem é o cliente/Consulta o sistema.</p>
<b>III – CONHECIMENTOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS</b>	<p>AGILIDADE NA BUSCA DA INFORMAÇÃO: Manuseio do sistema</p> <p>SERVIÇOS OFERECIDOS</p> <p>SISTEMAS: comandos, atalhos</p> <p>PESQUISA: forma de pesquisar</p> <p>INFORMAÇÕES GERAIS: qualquer informação não conhecida, busque urgentemente e anote.</p>

	PROCEDIMENTOS: código cliente, venda, produtos, fonte de informação.
<b>IV – HABILIDADE DA COMUNICAÇÃO</b>	OBJETIVIDADE, CLAREZA, SÍNTESE = habilidade de compreender, transmitir, argumentar e refletir ideias.
	DIDÁTICA AO EXPLICAR = raciocínio lógico, Capacidade de síntese.
<b>V – HABILIDADES DE RELACIONAMENTO</b>	PROATIVO: demonstre interesse, ofereça ajuda, tenha iniciativa.
	ASSERTIVIDADE: se necessário dizer NÃO, justifique.
	EMPATIA: coloque-se no lugar do cliente.
	INTERAGIR COM O CLIENTE: forneça informações corretas e com qualidade.
	ATITUDE: preste atenção ao que seu cliente diz.

### 17.DO PCMSO – PROGRAMA DE SAÚDE OCUPACIONAL E PPRA – PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

**17.1.** A Contratada deverá obrigatoriamente conforme a NR-17, realizar exames admissionais e demissionários pertinentes para os seus colaboradores, devendo ser entregue cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional – ASO e cópia dos demais exames que forem requisitados, ao representante da EMSERH para realizar tal verificação e se estão em conformidade com a legislação vigente;

**17.2.** A Contratada deverá fazer uma análise ergonômica do Local do ambiente de trabalho devendo contemplar no mínimo, para atender a NR-17;

**17.3.** Deverá ser entregue cópia do Laudo de Análise Ergonômica ao representante da EMSERH, o qual analisará e verificará, se o ambiente de trabalho está de acordo com o estabelecido na NR-17 em seu item 8.4.1;

**17.4.** A Contratada deverá observar o solicitado neste Termo de Referência, caso as condições ambientais de trabalho e outras exigências formais constantes na NR-17, não estejam de acordo, com o estabelecido nos ditames deste documento;

**17.5.** Caso haja não conformidade nas condições ambientais de trabalho, a Contratada obrigatoriamente, deverá adequar-se no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a não adequação acarretará nas sanções conforme estabelecido no Regulamento Interno de Licitações e Contratos desta EMSERH;

**17.6.** Todas as adequações devidas, deverão ser fiscalizadas pela Contratante através de um profissional habilitado que validará as condições ambientais de trabalho ofertadas aos colaboradores.

### 18.DA SUBCONTRATAÇÃO

**18.1.** Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, do objeto contratado. Entende-se o que o objeto dessa contratação é a atividade fim, portanto a cota reservada só se faz possível em serviços divisíveis, e o serviço em tela, não é divisível. Contrata-se aqui o serviço de teleatendimento e não foi vislumbrado qualquer parte autônoma deste serviço que possibilite sua partilha, sem prejudicar a atividade fim.

### 19.DO TREINAMENTO

**19.1.** Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos Operadores e Supervisor, relativos às técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, prevista na Portaria MTE nº 09, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing deverão ser feitos por instrutores especializados, custeados integralmente pela empresa Contratada.

**19.2.** Com relação aos aspectos inerentes aos serviços (procedimentos internos, produtos, serviços, sistemas e aplicativos) e procedimentos operacionais serão de responsabilidade da Contratada, assim como os cursos de treinamento específico inicial e de aperfeiçoamento, que se fizerem necessários devido às alterações de procedimentos, normas e sistemas.

**19.3.** A responsabilidade para a realização do treinamento específico inicial resume-se ao planejamento do treinamento, fornecimento de instrutores, originais do material didático e o local para o treinamento, cabendo à empresa Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais aos treinandos.

**19.4.** Quando ocorrerem alterações significativas de procedimentos internos ou de sistemas e aplicativos, que assim o justifiquem, será realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da empresa Contratada, nos mesmos moldes descritos no parágrafo anterior.

**19.5.** Em caso de expansão do número de Posições de Atendimento ou de alteração do Plano de Ocupação das PA's, que acarretem aumento do número de profissionais envolvidos, o Contratante também se responsabilizará pelo treinamento específico (planejamento, instrutores, originais do material didático e local) dos novos candidatos, cabendo à empresa Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais aos treinandos.

**19.6.** Treinamentos específicos extraordinários necessários para dar continuidade aos serviços, dentro do que estabelece este Termo de Referência terão seus custos inteiramente cobertos pela empresa Contratada.

**19.7.** A Contratada deverá disponibilizar na sua Central de Teleatendimento própria, sempre que necessário, uma sala para treinamento/instrução de curto período e acesso a computadores, todos semelhantes aos das Posições de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, Datashow, para que possam ser executados os treinamentos mencionados neste Termo de Referência.

**19.8.** O Contratante, quando achar conveniente, poderá realizar treinamentos e/ou serviços eventuais com os Operadores e Coordenadores diretamente nas suas dependências, com o objetivo de conseguir maior agilidade e conhecimento, por parte dos profissionais da empresa Contratada, dos seus procedimentos e rotinas de trabalho vinculadas ao fornecimento produtos e serviços no âmbito de atuação.

## **20. DOS CUSTOS DE PESSOAL**

**20.1. Todos os custos de pessoal operacional:** Operadores e Supervisor, além do apoio administrativo, técnicos de manutenção e suporte técnico, a serem alocados para a execução dos serviços da Central de Teleatendimento, devem compor o preço unitário das Posições de Atendimento (PA's).

## **21. DA CONFIDENCIALIDADE**

**21.1.** A CONTRATADA deverá manter sigilo de toda e qualquer informação pertinente a Agência, Prestadoras e Consumidores dos serviços de telecomunicações, respondendo civil e criminalmente por qualquer violação desses preceitos.

**21.2.** A CONTRATADA deve prever no contrato de trabalho com seus empregados termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações.

**21.3.** A CONTRATADA também deverá exigir de seus prestadores de serviços que não exerçam atividades diretamente ligadas à prestação do serviço contratado neste Termo de Referência, como por exemplo, de seus prestadores de serviços da limpeza, a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obterem acesso às instalações da operação.

**21.4.** A CONTRATADA deve bloquear imediatamente todos os acessos físicos e lógicos ao ambiente da operação do CONTRATANTE, em caso de suspeita de conduta indevida por parte de seus empregados.

**21.5.** A CONTRATADA deve disponibilizar, na periodicidade e formato solicitados pelo CONTRATANTE, relação de operadores por módulo de atendimento e demais empregados por cargo/função.

**21.6.** A CONTRATADA não deve permitir a realização de benchmarking na operação contratada, nem o acesso de terceiros à área da operação, sem a prévia autorização do CONTRATANTE.

**21.7.** Com o objetivo de atender ao disposto na Lei de Acesso à Informação, caso a CONTRATANTE identifique, no decorrer da execução deste contrato, a necessidade de a CONTRATADA ter acesso a informações classificadas com grau de sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto, deverá, além de assinar o termo de compromisso sobre sigilo e segurança de que trata o Decreto nº 7.845/2012:

**21.8.** Adotar procedimentos de segurança adequados ao(s) grau(s) de sigilo a que terá acesso, no âmbito das atividades sob seu controle;

**21.9.** Identificar, para fins de concessão de credencial de segurança e de assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo de que trata o parágrafo único do Art. 18 do Decreto nº 7.845/2012, as pessoas que terão acesso a informação classificada em qualquer grau de sigilo e a material de acesso restrito;

**21.10.** Permitir o recebimento de inspeções para habilitação de segurança e sua manutenção.

## **22. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO E FUNCIONAMENTO OPERACIONAL DO TELEATENDIMENTO**

**22.1.** De acordo com o Nível de Serviço para o funcionamento pleno do teleatendimento, os problemas são categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional do ambiente e expectativa de prazo máximo para funcionamento;

**22.2.** Cada problema identificado no ambiente do teleatendimento deverá ser informado a Contratante com um relatório técnico-operacional, contendo o nível de prioridade, a prioridade e o tempo de solução;

**22.3.** Os problemas serão categorizados por nível de prioridade, impacto na condição operacional do teleatendimento expectativa de prazo máximo de funcionamento, conforme discriminado abaixo:

<b>NÍVEL DE PRIORIDADE</b>	<b>CONCEITO DA PRIORIDADE</b>	<b>TEMPO DE ATENDIMENTO DO TÉCNICO</b>	<b>TEMPO PARA RESPOSTA DO DIAGNOSTICO</b>	<b>TEMPO PARA RESTABELECIMENTO DO SISTEMA</b>	<b>TEMPO PARA RESOLUÇÃO DEFINITIVA DO PROBLEMA</b>
1	Inoperância total sem funcionamento, 100 % parado linhas e/ou equipamentos e atendimento	Até 30 minutos	Até 45 minutos	Até 60 minutos	Até 05 dias corridos
	Inoperância parcial,				

2	prejudicando o funcionamento de 50 % parado linhas e/ou equipamentos e atendimento	Até 30 minutos	Até 45 minutos	Até 45 minutos	Até 05 dias corridos
3	Teleatendimento com problema que gera restrições ao pleno funcionamento de 25% das linhas e/ou equipamentos e atendimento	Até 30 minutos	Até 30 minutos	Até 45 minutos	Até 05 dias corridos
4	Teleatendimento com restrições que não afetam o funcionamento das linhas e/ou equipamentos e atendimento	Até 15 minutos	Até 15 minutos	Até 30 minutos	Até 24 horas após abertura

#### 22.4. Das Penalidades e Glosas na Fatura:

**22.4.1.** As penalidades previstas neste Termo de Referência são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso de multa, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida prévia defesa;

**22.4.2.** A advertência não é pressuposta para aplicação das outras penalidades, se as circunstâncias exigirem punição mais rigorosa.

**22.4.3.** A advertência será aplicada de maneira preventiva e pedagógica nas infrações de menor ofensividade e leves, conforme ilustrado na tabela 2 de níveis de gravidade.

**22.4.4.** Essas infrações possuem as seguintes características:

**22.4.4.1.** Não causam prejuízo à Administração;

**22.4.4.2.** A CONTRATADA após a notificação diligencia para resolver o problema, fornecer o produto ou executar o serviço; e

**22.4.4.3.** Nas hipóteses onde há elementos que sugerem que a CONTRATADA corrigirá seu procedimento.

**22.5.** Na ocorrência de infrações contratuais não especificadas na tabela 3, o fiscal/gestor do contrato utilizará como critérios o prejuízo causado ao contratante e a diligência da contratada para solucionar o problema ao enquadrá-lo em um dos níveis de criticidade especificados na tabela 2.

**22.5.1.** A multa poderá ser acumulada com quaisquer outras sanções e será aplicada nas seguintes formas:

TABELA 01: PERCENTUAL MÁXIMO PARA AS INFRAÇÕES PREVISTAS NA LEI Nº10.520/2002	
INFRAÇÃO	MULTA (% SOBRE O VALOR DO CONTRATO)

1) APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO FALSA	<b>ATÉ 30% (TRINTA POR CENTO)</b>
2) FRALDE NA EXECUÇÃO CONTRATUAL	
3) EXECUÇÃO INIDONEA	
4) FRAUDE FISCAL	
5) INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO	
6) INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO	<b>ATÉ 20% (VINTE POR CENTO)</b>
7) DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	

**22.5.2.** Além dessas, serão aplicadas multas por meio da combinação de níveis de gravidade relacionados na Tabela 2 às infrações descritas na Tabela 3, sendo o número de multas por níveis de gravidade computados para a configuração de inexecução parcial e/ou total do contrato;

**22.5.3.** Todas as ocorrências contratuais serão registradas pelo CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA dos registros. Serão atribuídos níveis para as ocorrências, conforme tabela 3;

**22.5.4.** Na ocorrência de infrações contratuais não especificadas na tabela 3, o fiscal/gestor do contrato utilizará como critérios o prejuízo causado ao contratante e a diligência da CONTRATADA para solucionar o problema ao enquadrá-lo em um dos níveis de criticidade especificados na tabela 2;

**22.5.5.** Em caso de registro de infração na qual a CONTRATADA apresente justificativa razoável e aceita pelo fiscal do contrato, o nível da infração poderá ser desconsiderado ou inserido em uma categoria de menor gravidade;

**TABELA 02: NÍVEIS DE GRAVIDADE**

NÍVEL DE GRAVIDADE	CORRESPONDENCIA (POR OCORRENCIA SOBRE O VALOR GLOBAL DA CONTRATADA)	OCORRENCIAS	
		INEXECUÇÃO PARCIAL	INEXECUÇÃO TOTAL
1 (menor ofensividade)	<b>0,2%</b>	7 a 11	12 ou mais
2 (leve)	<b>0,4%</b>	6 a 10	11 ou mais
3 (médio)	<b>0,8%</b>	5 a 9	10 ou mais
4 (grave)	<b>1,6%</b>	4 a 6	7 ou mais
5 (muito grave)	<b>3,2%</b>	3 a 4	5 ou mais
6 (gravíssimo)	<b>4%</b>	2	3 ou mais

**TABELA 03: INFRAÇÕES E CORRESPONDENTES NÍVEIS**

ITEM	DESCRIÇÃO	NÍVEL
1	Transferir a outrem, em todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expresso acordo do CONTRATANTE	<b>6</b>
2	Caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras	<b>6</b>
3	Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE	<b>5</b>
4	Utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios e impressos	<b>5</b>

5	Deixar de relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do fiscal do contrato	3
6	Deixar de sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, que inclui o atendimento às orientações do fiscal do contrato e a prestação dos esclarecimentos formulados	4
7	Deixar de responsabilizar-se pelos produtos e materiais utilizados na contratação, assim como substituir imediatamente qualquer material que não aos critérios especificados	6
8	Deixar de zelar pelos equipamentos e funcionários	3
9	Deixar de responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho sofridos pelos seus empregados quando em serviço	6
10	Deixar de responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, fiscal e comercial, pelos seguros de acidentes e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço	6
11	Deixar de observar rigorosamente as normas regulamentadoras de segurança do trabalho	6
12	Deixar de manter, durante todo o período de vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação que permitiram sua contratação	6
13	Deixar de disponibilizar e manter atualizados conta de e-mail, endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes	2
14	Deixar de restabelecer o sistema dentro dos prazos estabelecido	2
15	Deixar de responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus prestadores de serviços e por quaisquer prejuízos que sejam causados à CONTRATANTE e a terceiros	6
16	Deixar de encaminhar documentos fiscais e todas as documentações determinadas pelo fiscal do contrato para efeitos de atestar os serviços e comprovar regularizações	4
17	Deixar de assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias para o atendimento dos prestadores de serviço acidentados ou com mal súbito	6
18	Deixar de relatar à CONTRATANTE toda e quaisquer ocorridos, que impeça, altere ou retarde a execução do contrato, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento	5
19	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a execução do objeto	5
20	Recusar fornecimento determinado pela fiscalização sem motivo justificado e aceito pela CONTRATANTE	3
21	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes	6
22	Deixar de responder as notificações que lhe são enviadas dentro dos prazos estabelecidos	3

### 23. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

**23.1.** Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar os serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e deste Termo de Referência;

**23.2.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

**23.3.** Exigir o imediato afastamento de qualquer funcionário ou preposto da Contratada que embarace a fiscalização ou que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício de suas funções.

**23.4.** Efetuar o pagamento à Contratada no valor, forma e prazos ajustados.



**23.5.** Gerenciar o presente contrato, acompanhar, fiscalizar, conferir, atestar a prestação dos serviços e avaliar as obrigações da licitante, bem como o preço e a descrição do objeto contratado, conforme as condições ajustadas neste Termo de Referência, através de servidor designado pela autoridade competente indicado pela EMSERH.

**23.6.** Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de irregularidades na execução do presente contrato, fixando prazo para a sua correção.

**23.7.** Observar para que, durante a vigência do presente contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem como, a compatibilidade com as obrigações assumidas, inclusive com solicitação de novas certidões ou documentos vencidos.

**23.8.** Não permitir que “outrem” cumpra as obrigações a que se sujeitou a Contratada.

**23.9.** Fornecer a Contratada, Ordem de Serviço com a definição do serviço a ser realizado, devidamente assinada por funcionário autorizado.

**23.10.** Receber da Contratada a Ordem de Serviço devidamente preenchida com relato dos serviços executados.

**23.11.** Prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados pela Contratada e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham de executar.

**23.12.** Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços realizados em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA.

#### **24. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**24.1.** Manter Plano de Contingência, que garanta o funcionamento das atividades de atendimento no ambiente da CONTRATADA diante de situações como greve no sistema de transporte coletivo.

**24.2.** Garantir o funcionamento da Central de Atendimento no horário de trabalho definido neste Contrato.

**24.3.** Responder pelo recolhimento de todos os tributos que incidem ou venham a incidir, no âmbito Municipal, Estadual e Federal, sobre as atividades inerentes à execução do objeto contratual, e outros impostos que eventualmente venham a ser incididos, não cabendo, portanto, qualquer obrigação da CONTRATANTE.

**24.4.** Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável aos serviços de que trata o presente instrumento, inclusive a ABNT\_NR-17; NR 24 (no que couber), e a Portaria Nº 3.750 de 23/11/90.

**24.5.** Respeitar o direito autoral da CONTRATANTE sobre todo o material desenvolvido e/ou implantado por força desta contratação, bem como, os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados.

**24.6.** Possuir procedimentos internos de back-up e restauração de memória local para todos os dados, visando o perfeito funcionamento da Central de Atendimento.

**24.7.** Garantir que as rotinas de back-up do sistema e dos dados armazenados não causem qualquer tipo de paralisação ou degradação na capacidade de processamento.

**24.8.** Realizar as instalações, configurações e manutenções preventivas e corretivas necessárias ao bom desempenho dos equipamentos e softwares de sua responsabilidade que compõem a estrutura operacional da Central de Atendimento, sem que haja interferência no funcionamento ou no desempenho do serviço.

- 24.9.** Comunicar imediatamente à CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que tenha impacto na operação, para adoção das medidas cabíveis.
- 24.10.** Disponibilizar, em todas as Posições de Atendimento (PA's), microcomputadores com configuração que suporte o funcionamento dos sistemas de atendimento da CONTRATANTE.
- 24.11.** Disponibilizar os links de dados necessários para acesso da operação aos sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE.
- 24.12.** Realizar Pesquisa de Satisfação na URA sobre o atendimento prestado pelo atendente ao consumidor.
- 24.13.** Substituir profissionais, por solicitação da CONTRATANTE, quando este apresentar comportamento ou perfil incompatível com a atividade.
- 24.14.** Disponibilizar informações, esclarecimentos, arquivos ou relatórios (inclusive alterações) dentro dos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 24.15.** Realizar ou disponibilizar a gravação de mensagens (inclusive alterações) a serem inseridas na árvore de voz ou durante a espera do consumidor na URA, dentro **do prazo de 5 dias úteis**.
- 24.16.** Entregar mensalmente à CONTRATANTE o back-up das gravações de todas as interações realizadas com os consumidores, conforme especificado neste Contrato.
- 24.17.** Obedecer às normas e procedimentos da CONTRATANTE.
- 24.18.** Respeitar o número mínimo de operadores e Posições de Atendimento.
- 24.19.** Apresentar relatório eletrônico mensal de monitorias realizadas, com informações tais como: principais ofensores, causas raízes e os planos de ação com prazos e responsáveis.
- 24.20.** Apresentar mensalmente relatório analítico e sintético da quantidade de chamadas oferecidas, tempos médios de conversação, chamadas completadas, ocupadas e não respondidas, índice de congestionamento de rotas e abandonadas, bem como a quantidade de ligações efetivamente transferidas à Central de Atendimento e quantidade de ligações não transferidas fora do horário de atendimento da Central.

## **25. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 25.1.** A Fiscalização do referido processo será feita por servidor que será devidamente designado por meio de Portaria publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão (MA);
- 25.2.** O atesto do documento de cobrança será feito pelo Gestor do Contrato, com auxílio das informações apuradas Agente Fiscalizador (Fiscal do Contrato), diante da verificação da conformidade da prestação do serviço no período de medição, indicando eventual glosa a ser aplicada.
- 25.3.** A fiscalização dos contratos, no que se refere ao cumprimento das obrigações trabalhistas, será realizada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.
- 25.4.** Sempre no primeiro mês da prestação dos serviços, e sempre que houver admissão de novos empregados, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:
- 25.4.1.** Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

**25.4.2.** Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA;

**25.4.3.** Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

**25.5.** Sempre que solicitado pela Administração, **no prazo de 15 (quinze dias)**, a CONTRATADA deverá entregar os documentos abaixo:

**25.5.1.** Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

**25.5.2.** Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade CONTRATANTE;

**25.5.3.** Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

**25.5.4.** Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

**25.5.5.** Comprovantes de realização de eventuais cursos de e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

**25.6.** Quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, **no prazo de até 10 dias**, a CONTRATADA deverá entregar:

**25.6.1.** Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

**25.6.2.** Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

**25.6.3.** Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

**25.6.4.** Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

**25.7.** O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

**25.8.** Até que a CONTRATADA comprove o disposto nesta cláusula, o órgão a entidade CONTRATANTE deverá reter os valores das faturas, podendo utilizá-los para o pagamento em juízo dos valores devidos exclusivamente para pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

## **26. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**26.1.** As despesas decorrentes dessa contratação estarão submetidas à dotação orçamentária prevista para atendimento da presente finalidade, a ser informada pela EMSERH.

## **27. DO PAGAMENTO**

**27.1.** Os pagamentos serão efetuados no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento, conferência e aceite definitivo da prestação de serviço, e de acordo com as condições constantes neste contrato, mediante a apresentação de Nota/Fatura, correspondente, em consonância com as demais exigências administrativas em vigor, através de transferência bancária, em favor da CONTRATADA;

**27.2.** O pagamento estará condicionado à REGULARIDADE FISCAL DA EMPRESA.

**27.3.** Os pagamentos serão efetuados pela CONTRATANTE, mediante a apresentação da fatura e nota fiscal correspondente por parte da Contratada. A fatura e a nota fiscal serão protocolizadas na EMSERH, no mês subsequente ao mês da execução dos serviços, através de ofício, encaminhado à Contratante, devendo ainda conter todas as informações necessárias para dela se dar quitação e estar de acordo com as normas fiscais vigentes. As faturas/notas fiscais deverão ser apresentadas com intervalo mínimo de 15 (quinze) dias.

**27.4.** A não observância do prazo previsto para a apresentação da Nota Fiscal e da Fatura e demais documentação necessária ao pagamento ou a sua apresentação com incorreções ou ausências de documentos, ensejará a prorrogação do prazo de pagamento por igual número de dias a que corresponder os atrasos e/ou as incorreções verificadas, não cabendo à CONTRATADA qualquer acréscimo decorrente deste atraso, de sua única e total responsabilidade.

**27.5.** A CONTRATADA lançará na Nota Fiscal as especificações dos serviços prestados de modo idêntico àquelas constantes do objeto do Contrato.

**27.6.** A Nota Fiscal e/ou a Fatura serão atestadas pela CONTRATANTE através do Fiscal do Contrato, observadas as normas contratualmente.

**27.7.** Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

## **28. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**28.1.** A vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por acordo entre as partes, desde que a medida seja vantajosa para a EMSERH e respeitando o limite estabelecido no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH.

## **29. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**29.1.** Não serão admitidas declarações posteriores de desconhecimento de fatos, no todo ou em parte, que venham a impedir ou dificultar a execução dos serviços.

**29.2.** As condições estabelecidas neste documento farão parte do contrato e do edital da licitação, visando à prestação dos serviços, independente de estarem nele transcritas.

São Luís/MA, 01 de outubro de 2018.

**ELABORADOR**

**DE ACORDO**

**Talita Araujo das Neves**  
Consultora de Compras  
Matrícula nº 3823

**Kamila Pereira C de Aguiar**  
Executiva de Compras  
Matrícula nº 2703

**RESPONSÁVEL TÉCNICA:**

**Luzmarina G. dos Santos**  
Assistente Administrativa/Logística/EMSERH  
Matrícula nº 6587

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 219.975/2018 - EMSERH**

**ANEXO I-A**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

**Ao**  
**Agente de Licitação da EMSERH**

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 219.975/2018 – EMSERH**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada em prestação de serviço contínuo no atendimento espontâneo e referenciado através de (Call Center), **que não seja na modalidade de 0800**, aos servidores ativos, comissionados, inativos e seus dependentes da Secretaria de Estado da Gestão de Patrimônio e Assistência dos Servidores do Estado – Núcleo de Assistência dos Servidores Públicos do Estado do Maranhão, compreendendo agendamento, confirmação e retorno de forma contínua (consultas médicas e serviços laboratoriais) no Hospital do Servidor do Estado do Maranhão.

Prezado Senhor,

A empresa (\_\_\_\_razão social do licitante\_\_\_\_) com endereço na \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_ vem, pelo seu representante legal infra-assinado, \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF Nº \_\_\_\_\_, vem apresentar proposta comercial relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

Propomos o Valor Total de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ), para o fornecimento do objeto desta licitação, conforme demonstrativo abaixo:

Item	Especificações	Unidades Funcionais	Qtd.	Nº de Meses	P. Unitário	P. Total
1	Empresa especializada em prestação de serviço contínuo através de Call Center receptivo e ativo com finalidade de atendimento aos usuários do Hospital do Servidor, <b>que não seja na modalidade de 0800</b> , para: informações gerais de saúde, agendamento, marcação de consultas, retorno e de outros serviços ofertados a população na área da Saúde, bem como nas especialidades médicas ofertadas aos usuários da rede pública hospitalar do Estado, incluindo a infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como sua manutenção e operação e que funcionará no espaço físico da Contratada das 06:00hs às 18:00hs, de Segunda e Sexta, exceto feriados oficiais, e deverá ser sediada na cidade de São Luís - MA.	PA's	12	12		

**Nome completo do responsável** pela assinatura do Contrato, números do CPF e Carteira de Identidade e cargo na empresa;

**Prazo de validade da proposta:** não inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data da abertura da sessão pública;

**Local de execução dos serviços:** Conforme **subitem 6.1** do Termo de Referência (Anexo I) do edital;

**Prazo de início para execução dos serviços:** Conforme **subitem 6.3** do Termo de Referência (Anexo I) do edital;

**Dados Bancários:** Banco XXXXXXXX, Agência nº XXXXX e Conta Corrente nº XX.XXX-XX.

**Contatos:** telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail).

Nos preços ofertados deverão já estar considerados e inclusos todos os custos diretos e indiretos, encargos, tributos, transporte, seguros, contribuições e obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias e outros necessários ao cumprimento integral do objeto desta Licitação Eletrônica.

Local e data.

(nome completo da empresa e do seu representante legal, com assinatura e a devida identificação e qualificação)

**Obs.:** Modelo de proposta a ser utilizada, devendo ser confeccionada e apresentada em papel timbrado da empresa licitante.

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 219.975/2018 – EMSERH**

**ANEXO II**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

Ao  
Agente de Licitação da EMSERH

Ref.: LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH

PROCESSO N.º 219.975/2018 - EMSERH

A empresa \_\_\_\_\_ estabelecida na cidade de \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob nº \_\_\_\_\_, pelo seu representante legal infra- assinado, em cumprimento ao disposto no art. 57, §2º, alínea “f” do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH, DECLARA sob as penalidades da Lei que em conformidade com o Edital, cumpre plenamente os requisitos para Habilitação na licitação em referência, estando, portanto, apto a participar do certame licitatório.

Local e data.

(nome completo da empresa e do seu representante legal, com assinatura  
e a devida identificação e qualificação)

**Obs.:** Modelo de Declaração a ser utilizada, devendo ser confeccionada e apresentada em papel timbrado da empresa licitante.

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 219.975/2018 – EMSERH**  
**ANEXO III**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO ARTIGO 7º, INCISO XXXIII, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988.**

Ao  
Agente de Licitação da EMSERH

Ref.: LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH

PROCESSO N.º 219.975/2018 - EMSERH

A empresa (\_\_\_\_razão social do licitante\_\_\_\_) com endereço na \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_ vem, pelo seu representante legal infra-assinado, \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF N.º \_\_\_\_\_, DECLARA, para fins do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988, que não emprega menores com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e qualquer empregado menor de 16 (dezesesseis) anos.

Ressalva: Caso empregue menor na condição de “menor aprendiz” preencher a ressalva abaixo:

<b>RESSALVA:</b> emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.	
---	--

Local e data

(nome completo da empresa e do seu representante legal, com assinatura e a devida identificação e qualificação)

**Obs.:** Modelo de Declaração a ser utilizada, devendo ser confeccionada e apresentada em papel timbrado da empresa licitante.



**LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 219.975/2018 – EMSERH**  
**ANEXO IV**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO DE EXEQUIBILIDADE**

Ao  
Agente de Licitação da EMSERH

Ref.: LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH

PROCESSO N.º 219.975/2018 - EMSERH

A empresa (\_\_\_\_razão social do licitante\_\_\_\_), inscrito no CNPJ nº ....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) ....., portador (a) da Carteira de Identidade nº ....., sob as penas da lei e do art. 57, §2º, I, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH, vem, respeitosamente, perante Vossa Senhoria, **COMPROVAR A EXEQUIBILIDADE DOS PREÇOS CONSTANTES EM SUA PROPOSTA**, nos termos do edital.

Local e data.

(nome completo da empresa e do seu representante legal, com assinatura  
e a devida identificação e qualificação)

**Obs.:** Modelo de Declaração a ser utilizada, devendo ser confeccionada e apresentada em papel timbrado da empresa licitante.

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 219.975/2018 – EMSERH**  
**ANEXO V**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE**

Ao  
Agente de Licitação da EMSERH

Ref.: LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 028/2018 – CSL/EMSERH

PROCESSO Nº 219.975/2018 - EMSERH

A empresa (\_\_\_\_razão social do licitante\_\_\_\_) com endereço na \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_ vem, pelo seu representante legal infra-assinado, \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF Nº \_\_\_\_\_, vem informar sob as penas da lei, que não foi declarada INIDÔNEA para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do inciso art. 57, §2º, inciso I, alínea “d” do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH.

Local e data.

(nome completo da empresa e do seu representante legal, com assinatura  
e a devida identificação e qualificação)

**Obs.:** Modelo de Declaração a ser utilizada, devendo ser confeccionada e apresentada em papel timbrado da empresa licitante.

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 219.975/2018 – EMSERH**  
**ANEXO VI**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO DE MEI / ME / EPP / COOP**

Ao  
Agente de Licitação da EMSERH

Ref.: LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH

PROCESSO N.º 219.975/2018 - EMSERH

A empresa (\_\_\_\_razão social do licitante\_\_\_\_) com endereço na \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_ vem, pelo seu representante legal infra-assinado, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF N.º \_\_\_\_\_, **DECLARAR** que se **ENQUADRA** como:

Microempreendedor Individual (MEI);

Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), não havendo nenhum dos impedimentos previstos nos incisos do § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e art. 14 do Lei Estadual nº 10.403/2015.

Cooperativa (COOP), somente as de consumo, em conformidade com o art. 3º, § 4º, inciso VI da Lei Complementar nº 123/2006.

DECLARA, ainda, estar ciente das SANÇÕES que lhe poderão ser impostas, conforme disposto no respectivo Edital e no art. 299 do Código Penal, na hipótese de falsidade da presente declaração.

Local e data.

(nome completo da empresa e do seu representante legal, com assinatura  
e a devida identificação e qualificação)

**Obs.:** Modelo de Declaração a ser utilizada, devendo ser confeccionada e apresentada em papel timbrado da empresa licitante.

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 219.975/2018 – EMSERH**  
**ANEXO VII**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO DE REGIME TRIBUTÁRIO**

Ao  
Agente de Licitação da EMSERH

Ref.: LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH

PROCESSO N.º 219.975/2018 - EMSERH

A empresa (\_\_\_\_razão social do licitante\_\_\_\_) com endereço na \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_ vem, pelo seu representante legal infra-assinado, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF N.º \_\_\_\_\_, **DECLARA** que o **REGIME TRIBUTÁRIO** da licitante é:

- Simples Nacional;
- Lucro Real;
- Lucro Presumido;
- Outro: \_\_\_\_\_

DECLARA, ainda, estar ciente das SANÇÕES que lhe poderão ser impostas, conforme disposto no respectivo Edital e no art. 299 do Código Penal, na hipótese de falsidade da presente declaração.

Local e data.

(nome completo da empresa e do seu representante legal, com assinatura e a devida identificação e qualificação).

**Obs.:** Modelo de Declaração a ser utilizada, devendo ser confeccionada e apresentada em papel timbrado da empresa licitante.

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 219.975/2018 – EMSERH**

**ANEXO VIII**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

Ao  
Agente de Licitação da EMSERH

Ref.: LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 028/2018 – CSL/EMSERH

PROCESSO Nº 219.975/2018 - EMSERH

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita sob o CNPJ nº \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal abaixo assinado, declara, sob as penas da **Lei nº 6.938/1981**, na qualidade de proponente do procedimento licitatório em referência, que atendemos aos **critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental**, respeitando as normas de proteção do meio ambiente. Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece **o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG**. Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no **Anexo I da Instrução Normativa nº 6, de 15 de março de 2013, do IBAMA**. Por ser a expressão da verdade, firmamos o presente.

Local e data.

(nome completo da empresa e do seu representante legal, com assinatura e a devida identificação e qualificação).

**Obs.:** Modelo de Declaração a ser utilizada, devendo ser confeccionada e apresentada em papel timbrado da empresa licitante.

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA N.º 028/2018 – CSL/EMSERH**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 219.975/2018 – EMSERH**

**ANEXO IX**

**MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO Nº \_\_\_\_\_/2018-DC/EMSERH.  
REF. PROCESSO Nº 219.975/2018/EMSERH.**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO NO ATENDIMENTO ESPONTÂNEO E REFERENCIADO ATRAVÉS DE CALL CENTER QUE ENTRE SI CELEBRAM A EMPRESA MARANHENSE DE SERVIÇOS HOSPITALARES - EMSERH E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXX.**

**CONTRATANTE: EMPRESA MARANHENSE DE SERVIÇOS HOSPITALARES - EMSERH**, Empresa Pública com personalidade jurídica de direito privado, criada pela Lei Estadual nº 9.732, de 19 de dezembro de 2012, estabelecida nesta Capital do Estado do Maranhão, na Av. Borborema, Qd. nº 16, nº 25 – Bairro Calhau – Cep, nº 65.071-360, inscrita no CNPJ sob o nº. 18.519.709/0001 - 63, neste ato representada por seu Presidente, Sr. **VANDERLEY RAMOS DOS SANTOS**, brasileiro, casado, advogado, portador da cédula de identidade nº 142987930 – SSP/MA e inscrito no CPF sob nº 690.378.683-04, residente e domiciliado nesta Cidade, Capital do Estado do Maranhão (MA).

**CONTRATADA:** Empresa \_\_\_\_\_, inscrita sob CNPJ nº \_\_\_\_\_, sediada na Cidade de \_\_\_\_\_, na Rua/Avenida \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo Sr. (a) \_\_\_\_\_, brasileiro (a), (profissão \_\_\_\_\_), (estado civil \_\_\_\_\_), portador (a) da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_ e inscrito (a) sob CPF/MF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado (a) na Cidade de \_\_\_\_\_, na Rua/Avenida \_\_\_\_\_.

Os **CONTRATANTES** têm entre si justo e avençado, resolvem celebrar o presente contrato, instruído no **Processo nº 219.975/2018-EMSERH** com fundamento no **artigo nº \_\_\_\_\_**, do **Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares - EMSERH** e demais normas regulamentares pertinentes à espécie, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:** Contratação de empresa especializada em prestação de serviço contínuo no atendimento espontâneo e referenciado através de Call Center, que não seja na modalidade de 0800, aos servidores ativos, comissionados, inativos e seus dependentes da Secretaria de Estado da Gestão de Patrimônio e Assistência dos Servidores do Estado – Núcleo de Assistência dos Servidores Públicos do Estado do Maranhão, compreendendo agendamento, confirmação e retorno de forma contínua (consultas médicas e serviços laboratoriais) no Hospital do Servidor do Estado do Maranhão, de acordo com as especificações, quantitativos e condições constantes neste Termo de Referência e proposta apresentada pela Empresa vencedora, partes integrantes deste Contrato, independente de suas transcrições.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA:** A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por acordo entre as partes, desde que a medida seja vantajosa para a EMSERH e respeitando o limite estabelecido no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO:**

ITEM:	ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO:	UNIDADES FUNCIONAIS:	QUANTIDADE:	VALOR UNITÁRIO (R\$):	VALOR GLOBAL (R\$):
1	Empresa especializada em prestação de serviço contínuo através de Call Center receptivo e ativo com finalidade de atendimento aos usuários do Hospital do Servidor, <b>que não seja na modalidade de 0800</b> , para: informações gerais de saúde, agendamento, marcação de consultas, retorno e de outros serviços ofertados a população na área da Saúde, bem como nas especialidades médicas ofertadas aos usuários da rede pública hospitalar do Estado, incluindo a infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como sua manutenção e operação e que funcionará no espaço físico da Contratada das 06:00hs às 18:00hs, de Segunda e Sexta, exceto feriados oficiais, e deverá ser sediada na cidade de São Luís - MA.	PA's	12		

#### CLÁUSULA QUARTA – DO PLANO DE OCUPAÇÃO DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

**9.1.** O Plano de Ocupação das Posições de Atendimento Inicial a ser implantado pela empresa Contratada deverá ter inicialmente às seguintes quantidades de Posições de Atendimento (PA's):

QUANTIDADE INICIAL DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO:	
HORÁRIO:	QUANTIDADE/POSIÇÃO DE ATENDIMENTO:
06:00hs às 12:00hs	06 (seis) atendentes
12:00hs às 18:00hs	06 (seis) atendentes

**9.2.** Durante os dias úteis, no horário de 06:00hs às 18:00hs, a empresa Contratada deverá disponibilizar acompanhamento e supervisão constante, através de 1 (um) Supervisor de Atendimento.

**9.3.** O número das Posições de Atendimento poderá sofrer acréscimo e/ou supressão à critério do Contratante, mediante solicitação formal, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos, se constatado a eventual necessidade de atendimento.

**9.4.** A equipe de reserva para substituição imediata dos funcionários da empresa Contratada, em caso de demissões, substituições, faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, constituída de Operadores e Supervisor, será de responsabilidade da empresa Contratada.

**9.5.** Em caso de paralisação ou greve do setor de transportes ou qualquer outra forma de manifestação que vir a interferir nas atividades do teleatendimento, a Contratada deverá ter meios

para disponibilizar a chegadas dos atendentes e do corpo geral da equipe em ônus algum a Contratante.

**CLÁUSULA QUINTA – DISPONIBILIDADE FINANCEIRA:** As despesas decorrentes do presente Contrato correrão por conta da seguinte Disponibilidade Financeira:

<b>UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:</b>	21202
<b>UNIDADE:</b>	EMSERH
<b>DESPESA:</b>	XXXXXX

**CLÁUSULA SEXTA: DO HORÁRIO DAS ATIVIDADES NA CENTRAL DE ATENDIMENTO:**

**6.1.** Os serviços de atendimento aos clientes e usuários deverão funcionar de Segunda a Sexta, exceto feriados oficiais, no horário das 07:00hs às 19:00hs.

**6.2.** Os serviços da Central de Relacionamento deverão obedecer aos horários e dias da semana, conforme a seguir:

<b>SERVIÇOS: TELEATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO:</b>			
<b>HORÁRIO:</b>	<b>QUANTIDADE/POSIÇÃO DE ATENDIMENTO:</b>	<b>SÁBADOS:</b>	<b>DOMINGOS E FERIADOS:</b>
06:00hs às 12:00hs	06 (seis) atendentes	xxx	xxx
12:00hs às 18:00hs	06 (seis) atendentes	xxx	xxx

**CLÁUSULA SÉTIMA – DO LOCAL E PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**7.1.** Os serviços serão prestados na **Central de Relacionamento própria da Contratada**, sem nenhum ônus para a Contratante, que deverá ser localizada na cidade de São Luís - Maranhão, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.

**7.2.** A contratada deverá possuir toda infraestrutura e recursos (humanos e tecnológicos) de teleatendimento;

**7.3.** Os serviços deverão iniciar no prazo de **05 (cinco) dias** corridos após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período, caso a comissão fiscalizadora da EMSERH verifique a razoabilidade da dilação ou não do prazo;

**7.4.** Neste período não haverá qualquer remuneração à CONTRATADA por parte da CONTRATANTE.

**CLÁUSULA OITAVA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**8.1.** O teleatendimento deverá ser realizado por operadores especialmente treinados para esta finalidade, utilizando-se de sistema informatizado, com os quais terão acessos aos serviços disponibilizados pelo Hospital do Servidor do Estado do Maranhão através da internet, fator este indispensável para fomentar as informações necessárias e realizar um atendimento de qualidade.

**8.2. TELEATENDIMENTO RECEPTIVO:**

**8.2.1.** O serviço de teleatendimento receptivo envolve a execução das seguintes atividades:



a) Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos clientes, fornecimento de informações sobre os serviços prestados, registro de sugestões, críticas e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades referentes aos serviços, eventos e produtos de acordo com os scripts que serão desenvolvidos, tendo como fonte de orientação e consulta as informações contidas na base de dados, bem como os conhecimentos e as habilidades pessoais;

b) Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrências - áreas às competentes internas para o tratamento e solução.

### **8.3. TELEATENDIMENTO ATIVO:**

**8.3.1.** O serviço de teleatendimento ativo envolve a execução das seguintes atividades:

a) Retorno aos usuários, informando sobre a disponibilidade do atendimento preterido, fila de espera para atendimento, confirmação de consulta, pós-atendimento e outros esclarecimentos que se fizerem necessários;

b) Pesquisa de satisfação com o usuário.

### **8.4. DOS SERVIÇOS DE CALL CENTER:**

**8.4.1.** A prestação de serviço ininterrupto, incluindo toda a infraestrutura e recursos tecnológicos necessários, bem como sua manutenção e operação, insumos e encargos são por conta da Contratada;

**8.4.2.** O atendimento telefônico deverá ser realizado de Segunda a Sexta, das 06h00hs às 18h00hs, onde a primeira turma de atendentes será de 06h00hs às 12h00hs e a segunda turma 12h00hs às 18h00hs obedecendo as leis trabalhistas vigentes;

**8.4.3.** O espaço a ser utilizado será da Contratada com **06 (seis) posições** para teleatendimento durante o período da manhã e **06 (seis) posições** durante o período da tarde, perfazendo ao todo **12 (doze)** atendentes com carga horária total de trabalho de 12 (doze) horas corridas;

**8.4.4.** A quantidade de posições e linhas telefônicas poderá ser ampliada e/ou suprimida, conforme conveniência da EMSERH, estando a empresa apta a garantir a execução de tal ampliação e/ou supressão caso esta venha ser sugerida, não comprometendo equilíbrio econômico do Contrato;

**8.4.5.** A contratada deverá ser responsável por todos os encargos, tributos, emolumentos e taxas referentes aos recursos humanos, tecnológicos, treinamentos e demais serviços pertinentes e constantes no teor deste Contrato e do Termo de Referência para o funcionamento exigido pelos órgãos anuentes para serviços de Teleatendimento executados na República Federativa do Brasil e no Estado do Maranhão.

## **CLÁUSULA NONA – DA DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO:**

**9.1.** A Contratada deverá possuir estrutura própria de Central de Relacionamento completa, com **12 (doze)** posições de atendimento, composta de plataforma de comunicação, softwares, equipamentos de rede local e informática e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações físicas modernas e mobiliários adequados, de acordo com a NR-17, Portaria SIT nº09/2007. Abaixo os seguintes requisitos e exigências:

## **9.2. ARQUITETURA:**

**9.2.1.** A arquitetura para a Central de Relacionamento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- a) Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- b) Capacidade de migração para um software de plataforma de maior desempenho e que interaja com qualquer Sistema que o Hospital do Servidor tenha em funcionamento e aqueles que surgirem ao longo da vigência Contratual vindo a se incorporar como elemento difusor de informações dos serviços ofertados e que serão usados pelos atendentes;
- c) Escalabilidade dos componentes da Central de Relacionamento nos seguintes aspectos:
  - c.1) Capacidade de processamento;
  - c.2) Armazenamento de dados;
  - c.3) Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho; e
  - c.4) Acréscimo do número de relatórios contemplados.
- d) Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Relacionamento;
- e) Capacidade de integração com os sistemas de atendimento;
- f) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações; e
- g) Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes.

## **9.3. DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC):**

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

- a) Interface de voz/música com dados informativos, campanhas e serviços disponibilizados quando o atendimento estiver em espera;
- b) Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
- c) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- d) Possuir comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol);
- e) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- f) Ter capacidade para que todos os parâmetros do Operador, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;
- g) Possibilitar que o Operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- h) Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;

- i) Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Operador;
- j) Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- k) Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- l) Permitir ao Operador visualizar o desempenho tanto individual (nome do Operador, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- m) Permitir ao Supervisor visualizar no *display* do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento, informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e informações dos Operadores (quantidades de Operadores livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento); e
- n) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o cliente desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.

#### **9.4. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS:**

**9.4.1.** O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá gerenciar todas as posições receptivas e ativas, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios em tempo real e histórico com informações de monitoramento do sistema ocorridos na operação da Central de tele atendimento, tais como:

##### **a) RELATÓRIOS EM TEMPO REAL:**

- Relatório de Operadores;
- Relatório de Grupo de Operadores;
- Relatório de Informações de Operador;
- Relatório de Grupo/Especialidade;
- Relatório de Gráfico – informações;
- Relatório de Grupo de Troncos.

##### **b) RELATÓRIOS HISTÓRICOS:**

- Relatório de Operadores;
- Relatório de Operadores em PAUSA;
- Relatório de Participação do Operador;
- Relatório de Resumo do Grupo de Operadores;
- Relatório de Grupo/Especialidade de Operadores;
- Relatórios de Resumo do Operador;
- Relatórios de Registros de Chamadas;
- Relatório de Grupo/Especialidade;
- Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade.

##### **c) RELATÓRIOS INTEGRADOS (TEMPO REAL E HISTÓRICO JUNTOS):**

- Relatórios de Operadores;
- Relatório Gráfico - Informações do Operador;
- Relatório de Informações do Operador;
- Relatórios de Grupo/Especialidade;

- Relatório de Comparação de Grupo/Especialidade;
- Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão; (estado dos agentes e chamadas do teleatendimento receptivo (eletrônico e humano) e do ativo em tempo real e histórico; resultados das campanhas de ativo, monitoria dos agentes) entre outros. Os relatórios deverão ser disponibilizados pela Contratada, via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha do gestor.

#### **9.5. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA):**

**9.5.1.** A seguir apresentam-se as características para a Unidade de Resposta Audível:

**9.5.2.** Suportar aplicações do tipo painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);

**9.5.3.** A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração;

**9.5.4.** Capacidade, de acordo com a demanda futura da EMSERH, de ser integrada com os sistemas de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação da EMSERH conforme demanda;

**9.5.5.** Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA;

**9.5.6.** Possibilitar que os clientes não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);

**9.5.7.** Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção; e

**9.5.8.** Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

#### **9.6. SISTEMA DE GRAVAÇÃO:**

**9.6.1.** O Sistema de Gravação deverá ter as seguintes características:  
Capacidade de gravação de voz de todas as posições de Atendimento e Supervisores;

**9.6.2.** Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Operadores;

**9.6.3.** Capacidade de gravação integral das conversações dos Operadores e Supervisores no momento de atendimento;

**9.6.4.** Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador; e

**9.6.5.** Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita DAT no formato DDS2 ou superior, ou em mídia equivalente sendo que o Hospital do Servidor poderá a qualquer momento solicitar as gravações necessárias a Contratada.

#### **9.7. APARELHOS TELEFÔNICOS E HEAD-SETS:**

**9.7.1.** A Contratada deverá utilizar:

**9.7.2.** Utilizar “head-sets” individuais e adaptáveis aos aparelhos dos Operadores, obedecendo a NR 17 do MET;

**9.7.3.** Os equipamentos de heads-sets constantes neste item a serem disponibilizados pela Contratada deverão ser de última geração, novos, vir em embalagem de fábrica e deverão ser retirados da embalagem original.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE:**

### **10.1. REDE FÍSICA E LÓGICA:**

**10.1.1.** A Rede Física e Lógica suportada por sistema de cabeamento estruturado de Categoria 6 /ou 6ª e ou superior, com protocolo TCP/IP, utilizando-se dos padrões Fast Ethernet, velocidade 10/100/1000 Mbps, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches, roteadores, firewall) que possuam certificados e tecnologias atuais de mercado e;

**10.1.2.** Conexão à Internet (Web) permitindo aos operadores e supervisor, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações, relatórios, etc., cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários.

### **10.2. COMPUTADORES, IMPRESSORAS E SCANNER:**

**10.2.1.** A empresa Contratada deverá disponibilizar os seguintes equipamentos:

**10.2.2.** Para as Posições de Atendimento (PA's) e supervisão, disponibilizar estações de trabalho Pentium IV (ou similar) de 2 GHz, com 512 Mb de memória RAM, HD de 60 Gb, placa de rede padrão Fast-Ethernet de 32 bits-IEEE 802.3u, velocidade de 100 Mbps e sistema operacional Windows XP Professional, tela anti-reflexiva, Monitor de vídeo policromático SVGA de 15", acompanhados de estabilizador individual;

**10.2.3.** (uma) Impressora a Laser, monocromática, velocidade de impressão mínima de 10 ppm, resolução de 1200x1200 dpi, interface paralela bidirecional Centronics padrão IEEE-1284, USB 2.0, e memória RAM de 32 Mb, conectividade a interface de rede padrão Fast-Ethernet;

**10.2.4.** (um) Scanner, de no mínimo 600 dpi.

### **10.3. SISTEMA DE ENERGIA/NO BREAKS/AR CONDICIONADO:**

**10.3.1.** Disponibilização contínua de energia elétrica aos equipamentos das posições de atendimento e supervisão;

**10.3.2.** Disponibilização contínua de ar condicionado no ambiente da Central de teleatendimento;

**10.3.3.** Os climatizadores de ar deverão estar regulados para a temperatura ambiente e estarem com as devidas manutenções pertinentes atualizadas;

**10.3.4.** A Contratada neste item deverá obedecer ao disposto na NR-17, a fim de propiciar um ambiente climatizado conforme prescreve o estabelecido na Norma supra.

### **10.4. MOBILIÁRIO:**

**10.4.1.** Todo o mobiliário necessário será fornecido pela Contratada cabendo a mesma a responsabilidade de arcar com todas as despesas (encargos, tributos, taxas, tarifas, emolumentos, traslados, montagem, montadores e etc...) que poderão vir a incidir sob os serviços.

**10.4.2.** As Posições de Atendimento deverão ser do tipo box, acusticamente isoladas entre si e serem aprovadas por técnicos da Contratante.

**10.4.3.** Todas as mobílias ofertadas pela Contratada para a prestação dos serviços e disponibilizadas aos atendentes deverão obedecer aos padrões estabelecidos na **NR-17**.

#### **10.5. ESPAÇO FÍSICO:**

**10.5.1.** Os serviços de Teleatendimento e Gestão da Central de Relacionamento serão executados nas dependências da Contratada e devem atender as seguintes características:

**10.5.2.** Sala de teleatendimento receptivo ativo projetado com tratamento acústico, iluminação e espaço físico adequado, conforme **NR-17** do **Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE)**;

**10.5.3.** Posições de Atendimento (PA's) deverão ser do tipo Box com regulagem de altura, acusticamente isoladas entre si e equipadas com microcomputador e telefone tipo Hands Free com opção de entrada USB, previamente aprovados por técnicos da Contratante;

**10.5.4.** Supervisor terá mesa isolada e estrategicamente colocada em função de seu grupo de Operadores, para facilitar as intervenções e orientações diretas;

**10.5.5.** Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento para as PA's e supervisão;

**10.5.6.** Sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno microondas, cadeiras e televisão) para os Operadores e Supervisores;

**10.5.7.** Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Operadores e Supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos;

**10.5.8.** A gerência dos serviços deverá ter ambiente e mobiliário independente e apropriado às suas funções, inclusive estação de trabalho; e

**10.5.9.** Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, 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;

**10.5.10.** Todas as prerrogativas citadas neste item deverão obedecer aos critérios constantes na **NR-17** do **MET**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURANÇA:**

##### **11.1. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:**

**11.1.1.** A Contratada deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas. Deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos operadores, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta serão de responsabilidade do funcionário da Contratada.

**11.1.2.** Todo acesso as informações de teleatendimento, gravações devem obedecer a níveis de segurança e só poderão ser transmitidas com autorização da Contratante através de documentação formal e validação do Fiscal de Contrato.

## **11.2. CONTROLE DE ACESSO ÀS INSTALAÇÕES:**

**11.2.1.** O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.

## **11.3. PROPRIEDADE E USO DAS INFORMAÇÕES:**

**11.3.1.** Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do Contratante, não podendo a empresa Contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada.

**11.3.2.** Todos os computadores disponibilizados no teleatendimento deverão ter vacina antivírus, capazes de impedir quaisquer vírus que venham a tentar infectar as estações de trabalho da Contratada, evitando transtornos e paralização parcial ou total dos serviços e possuir também controle de Firewall e acessos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS RECURSOS HUMANOS:**

**12.1.** A estrutura mínima da Central de Teleatendimento será composta por monitor da Contratante e a equipe da empresa Contratada composta de operadores e supervisor.

**12.1.1.** O Monitor será responsável por supervisionar as atividades diárias desempenhadas pela Central, interagindo com o Gerente Administrativo e Supervisores da Contratada, evitando assim o contato direto aos demais membros da empresa Contratada.

**12.1.2.** O Monitor terá atuação interna, responsável pela administração do trabalho do teleatendimento, tanto do ponto de vista interno, quanto em relação à administração de todo o trabalho terceirizado.

## **12.2. CATEGORIAS E PERFIS PROFISSIONAIS:**

**12.2.1.** A empresa Contratada deverá prover os seguintes profissionais:

**12.2.2. OPERADORES:** Empregado da empresa Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento, alocado nas dependências da Central de Atendimento ou em outras dependências, com o seguinte perfil profissional:

- a) Possuir nível médio completo ou superior em conclusão/andamento;
- b) Possuir conhecimentos básicos de informática, digitação, windows e internet;
- c) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo;
- d) Possuir aprovações em exames foniátricos e audiométricos;
- e) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente;
- f) Domínio na utilização de roteiros e scripts do Hospital do Servidor;
- g) Domínio do conteúdo vinculado aos serviços regulados pelo Hospital do Servidor, objeto desta contratação;
- h) Para o atendente da pessoa com deficiência auditiva, deverá ser comprovada a qualificação mediante apresentação de certificado específico;
- i) Habilidade de manter paciência e autocontrole;
- j) Idade: maior de 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar;

**12.2.3. SUPERVISOR DE ATENDIMENTO:** Empregado da empresa Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento, alocado nas dependências da Central de teleatendimento, com o seguinte perfil profissional:

- a) Possuir nível superior completo e/ou andamento;
- b) Possuir conhecimentos básicos de informática, digitação, windows e internet;
- c) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo e técnica de liderança;
- d) Possuir aprovações em exames foniátricos e audiométricos;
- e) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente;
- f) Domínio na utilização de roteiros e scripts do Hospital do Servidor;
- g) Domínio do conteúdo vinculado aos serviços regulados pelo Hospital do Servidor objeto desta contratação;
- h) Experiência de atendimento de no mínimo 1 ano;
- i) Idade: maior de 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar;

**12.2.4. MONITOR:**

- a) Possuir nível superior completo e/ou andamento;
- b) Possuir conhecimentos em informática, Digitação, Internet, Excel, Power Point e Outlook;
- c) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo e técnica de liderança;
- d) Possuir aprovações em exames foniátricos e audiométricos;
- e) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente;
- f) Domínio na utilização de roteiros e scripts do Hospital do Servidor;
- g) Domínio do conteúdo vinculado aos serviços regulados pelo Hospital do Servidor objeto desta contratação;
- h) Capacidade de elaborar redação, com ortografia correta;
- i) Espírito de liderança de equipe;
- j) Experiências em trabalhos de elaboração de relatórios, planilhas, gráficos e demonstrativos relacionados a demanda dos clientes, expressando os resultados e conclusões de estudos para subsidiar trabalhos e decisões de alçadas competentes;
- m) Experiência de atendimento de no mínimo 1 ano;
- n) Idade: maior de 18 anos; no caso masculino, estar em dia com o serviço militar;

**12.2.5. NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO:**

**12.2.5.1.** Para garantir a qualidade de atendimento, a Contratada deverá obedecer ao **nível de serviços diários de 80% (oitenta por cento)** de ligações atendidas em até 20 (vinte) segundos considerando o volume diário das ligações recebidas.

**12.2.5.2.** A Contratada deverá ter em seu quadro funcional atendentes capacitados e familiarizados a utilizarem e manusearem as ferramentas de mídias sociais e celular móvel, contact center (chat's, SMS, Facebook, WhatsApp, Telegram, entre outras redes sociais e mídias sociais).

**12.2.6. SERVIÇO DE TELEFONIA:**

**12.2.6.1.** Atender as demandas de ligações referentes ao serviço de atendimento telefônico da Licitante através de uma plataforma sólida de telefonia, capaz de oferecer a qualidade e segurança exigida, a partir das seguintes características:



- a) Oferecer infraestrutura para atendimento das ligações, com qualidade de voz, estabilidade e disponibilidade dos serviços de telefonia compatíveis com as expectativas e níveis de serviços contratados;
- b) Apresentar escalabilidade necessária para a rápida expansão do número de linhas e ramis disponíveis até 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade contratada, frente à eventual necessidade de crescimento, sem impacto nos níveis de serviços contratados;
- c) Possuir Unidade de Resposta Audível (URA) que permita a apresentação das opções de atendimento oferecidas pelo teleatendimento através do menu interativo, além da veiculação de mensagens afirmativas associadas a outros contextos, como por exemplo, horários de atendimento para ligações recebidas fora do horário previsto (OFF-TIME);
- d) Configurações dos grupos de atendimento receptivo, de acordo com a organização proposta pelo licitante, associando a este o recurso de fila de espera individualizada, com capacidade de reter no mínimo 05 (cinco) ligações por grupo;
- e) Distribuição inteligente das ligações entre os atendentes disponíveis, tomando-se por base as opções escolhidas pelo cliente durante o atendimento eletrônico, privilegiando a entrega para o atendente disponível há mais tempo;
- f) Transferência das ligações entre as posições de atendimento, e utilização de teleconferência, entre o cliente, o atendente e seu supervisor, para tratamento de situações específicas;
- g) Tratamento das ligações, em espera, apresentando ao cliente música, ou mensagem informativa associada ao seu interesse durante todos os períodos de espera, alertando periodicamente a previsão para o seu atendimento;
- h) Gravação digital de todas as ligações recebidas ou originadas pelo Teleatendimento, armazenando-as em formatos: wav, mp3 ou compatíveis, com associação direta de informações que facilitem o acesso quando solicitado. Os prazos de armazenamento serão definidos de acordo com o tipo de atendimento e as exigências legais em vigor, sendo necessário que a Contratada seja responsável pelos recursos de armazenamento, ficando disponível para a Contratante se for solicitada;
- i) Monitoramento silencioso e intercalação das ligações por parte do supervisor ou preposto da Licitante, para fins de auditoria de qualidade e ou envio de instruções aos atendentes;
- j) Tarificação das ligações recebidas e originadas pelo Teleatendimento, para controle sobre os custos de telefonia incluindo encargos ou tributos que poderão incidir, serão pagos pela Contratada;
- k) A Contratada deverá possuir políticas voltadas para a área de segurança de tecnologia da informação, bem como rotinas dos procedimentos para tratar com sigilo as informações estritas da Contratante que está por ventura deter.

#### **12.2.7. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:**

**12.2.7.1.** Prover solução informatizada, integrada ao serviço de telefonia, para gerenciamento das ligações recebidas e originadas pelo teleatendimento, oferecendo as seguintes funcionalidades:

- a) Permitir o cadastramento dos tipos de atendimento de acordo com a organização da Unidade de resposta Audível (URA), incorporando aos mesmos o prazo máximo aceitável para a conclusão de cada atendimento quando aplicável;
- b) Identificar através de Login e Senha cada usuário de teleatendimento, relacionando-os aos seus grupos de atendimentos e respectivos perfis de acesso, tais como: atendente, supervisor, monitor e outros que vierem a compor o corpo funcional da Contatada;
- c) Permitir aos funcionários da licitante, relacionados ao serviço de atendimento ao cliente, acesso seguro as informações dos sistemas, para apoio ao processo de atendimento;
- d) Registrar todas as ligações recebidas ou originadas pelo Teleatendimento através do conceito de Protocolo de Atendimento, associando ao mesmo, todos os contatos efetuados para a conclusão de um atendimento. Este protocolo deverá obedecer a uma sequência específica para cada tipo de atendimento;
- e) Oferecer a identificação das chamadas recebidas (SINA), permitindo a visualização dos atendimentos para aquele número, facultando ao atendente a continuidade aos atendimentos pendentes ou a abertura de um novo atendimento;
- f) Oferecer a classificação automática do tipo de chamada, de acordo com as opções selecionadas durante a navegação na Unidade de resposta Audível (URA), permitindo ao atendente a eventual reclassificação da mesma;
- g) Possibilitar ao atendente registrar o nível de prioridade de cada atendimento ao qual o usuário classificando-os em: alta, média e baixa permitindo a modificação dos mesmos em atendimentos posteriores, de acordo com as expectativas do cliente;
- h) Oferecer aos atendentes informações padronizadas para orientação no processo de atendimento através de Scripts interativos e de fácil acesso;
- i) Permitir ao atendente redirecionar um atendimento para outros níveis de resolução (inclusive em outros departamentos), com notificação via e-mail, registrando em histórico todas as interações executadas, identificando-se a data, hora, atendente, descrição e situação do atendimento;
- j) Permitir ao atendente agendar uma ligação para o usuário do sistema viabilizando a continuidade do atendimento, alertando-o automaticamente no horário do novo contato ativo;
- k) Oferecer para os contatos ativo discagem integrada, realizada automaticamente pelo sistema, registrando resultado de cada tentativa de contato no histórico de atendimento (atendida, telefone ocupado, ninguém atende, não completa a chamada);
- l) Registrar as ligações abandonadas na fila, identificando o telefone do cliente e o tipo de chamada (área de interesse com base na opção selecionada durante o atendimento telefônico), apresentando-os como pendência à supervisão para posterior retorno através de um dos atendentes;
- m) Formar a partir dos atendimentos históricos, uma base de conhecimento, permitindo ao atendente consulta-la utilizando como chave de pesquisa qualquer das informações presentes no cadastro, tais como: nome do atendente, nome do usuário, data do contato, assunto, tipo de chamada ou palavra-chave;

- n) 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;
- o) Permitir ao supervisor, visualizar em tempo real a situação de cada grupo receptivo (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;
- p) Permitir ao supervisor monitorar silenciosamente/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;
- q) Apresentar resumo estatístico de cada grupo receptivo/Atendente, em determinado período, oferecendo a quantidade de ligações recebidas, ligações atendidas, abandonadas na fila pelos atendentes e indicadores de Nível de Serviço;
- r) Permitir ao supervisor consultar a relação dos atendimentos, possibilitando redirecioná-los para outro atendente, mudar sua prioridade, ou mesmo dar continuidade ao seu atendimento;
- s) Permitir o direcionamento das ligações não atendidas, ocorridas fora do horário de atendimento (OFF-TIME) ou abandonadas na fila, para o grupo receptivo/atendente, adequado ou interesse do cliente;
- t) Permitir ao supervisor comunicar-se em tempo real com os atendentes através de meio eletrônico (chat) ou por ramal telefônico;
- u) Disponibilizar relatórios gerenciais com ênfase na gestão do processo de atendimento em foco em acompanhamentos dos níveis de serviço e estatísticas de atendimento conforme definido;
- v) Apresentar ao supervisor alerta quando forem identificadas situações de desvios nos indicadores de nível de serviço e tempo médio de atendimento;
- w) Prover mecanismo de backup de todas as informações referentes aos atendimentos efetuados, incluindo-se as gravações associadas a cada contato;
- x) Dispor de sistema de energia como (Geradores e Nobreaks), para disponibilização contínua de energia elétrica, incluindo para plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, além de um grupo de gerador para eventuais quedas ou falta de energia;
- y) Disponibilizar a possibilidade de interfaceamento de comunicação com os Sistemas de Informações propriamente da área de saúde, sejam eles do Hospital do Servidor/MA, que vierem a ser incorporados ao casting dos serviços ofertados ou da Secretaria Estadual de Saúde e/ou Ministério da Saúde: SISREG, ou ainda, os que poderão vir a ser agregados, viabilizando o acesso às informações necessárias no atendimento aos usuários do sistema de saúde pública do Maranhão;
- z) Possibilitar ao atendente visualizar histórico de ligações do mesmo usuário da rede de saúde.

#### **12.2.8. RELATÓRIOS:**

**12.2.8.1.** O Sistema aplicado ao teleatendimento deverá aplicar uma gama diversificada de geração de relatórios: estatísticos e gerenciais com filtragem de dados aptos a serem configuráveis e flexíveis a customização de relatórios, conforme solicitação da Contratante para mensuração dos trabalhos ofertados;

**12.2.8.2.** Os relatórios deverão ser apresentados na forma de tabela e serem autoexplicativos, sendo demonstrada através de gráficos, possibilitando a qualquer tempo sua migração para: Excel, Word ou PDF;

**12.2.8.3.** Os relatórios deverão apresentar informações gerenciais relativas à:

- a) Chamadas recebidas (atendidas sem fila ou em fila de espera);
- b) Chamadas transferidas;
- c) Tempo médio de espera;
- d) Tempo de conversação em minutos;
- e) Parada dos atendentes;
- f) Relatórios por agentes;
- g) Apresentar quantidades de ligações perdidas e das ligações atendidas;
- h) Total de chamadas atendidas por atendente;
- i) Tempo médio de atendimento da atendente;
- j) Tempo médio de espera pelo atendimento;
- k) Total de chamadas abandonadas na fila;
- l) Estatística de chamada por período, hora e dia;
- m) Estatística de chamada de dispositivos e agentes por hora e dia;
- n) Tráfego de chamadas recebidas e geradas pelo agente;
- o) Pico de chamadas atendidas;
- p) Perfil de nível de serviço por hora e dia;
- q) Lista de chamadas abandonadas na fila;
- r) Estatística geral de chamadas para marcação de consultas por especialidades Médicas;
- s) Estatística geral de operadores;
- t) Chamadas abandonadas na fila;
- u) Chamadas abandonadas na PA;
- v) Chamadas abandonadas antes da fila/PA;
- w) Estatística geral de abandono;
- x) Estatística de abandono por operadores (PA específica);
- y) Estatística geral de atendimento;
- z) Estatística de chamadas efetivadas por serviços;
- aa) Estatística de atendimento por serviço;
- bb) Estatística geral por atendente – serviço;
- cc) Controle de abastecimento;
- dd) Plano de capacitação;
- ee) Plano de campanhas motivacionais;
- ff) Controle de Turno da equipe.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO:**

**13.1.** A empresa Contratada obriga-se a manter, mensalmente, os níveis de prestação de serviços a seguir indicados:

**13.1.1. IPT – Índice de Chamadas Atendidas igual ou superior a 80% (oitenta por cento) no primeiro toque** - Coeficiente de chamadas atendidas sem transitarem em espera (primeiro toque), em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente;

**13.1.2. ICQ – Índice de Chamadas Atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera: 90%** - Coeficiente de chamadas atendidas com quinze segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculados pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente;

**13.1.3. ICT – Índice de Chamadas Atendidas com 30 (Trinta) segundos de espera: 96%** - Coeficiente de chamadas atendidas com até trinta segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente;

**13.1.4. Índice de Abandono de Ligações: <7%** - Coeficiente de chamadas abandonadas pelos clientes em espera, sem que tenham recebido atendimento por operadores, em relação ao total de chamadas recebidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente;

**13.1.5. TME – Tempo Médio de Espera: 30 segundos** - Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente;

**13.1.6. IAR – Índice de Atendimento Registrados: 100%**- Coeficiente de atendimento registrados em sistema em relação ao total de atendimentos;

**13.1.7. TTP – Tempo de Tratamento Posterior: 24 horas** - Média de tempo relativo a trabalhos pós-ligação necessários para finalizar operações solicitadas pelos clientes dentro de um prazo determinado;

**13.1.8. ISA – Índice de Satisfação de Atendimento: 85%** - Será mensurada a satisfação percebida pelo usuário, em relação ao atendimento no Call Center. Será calculado através da média das Pesquisas de Satisfação dos usuários, conforme metodologia definida pela CONTRATANTE;

**13.2.** Os dados para pesquisa do índice de satisfação do usuário, em relação aos serviços ofertados pela contratada, será através da Unidade de resposta Audível (URA), onde o usuário ao fim do atendimento escalonará nota de 1 a 5, conforme a tabela abaixo:

<b>NOTA:</b>	<b>CONCEITO:</b>
5	Totalmente satisfeito
4	Satisfeito
3	Indiferente
2	Insatisfeito
1	Totalmente insatisfeito

**13.3.** Do total de avaliações realizadas, pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) devem ter índice **Totalmente Satisfeito ou Satisfeito**;

**13.4.** A Contratada deverá fornecer relatórios informando o número total de avaliações realizadas e o percentual de cada nota conforme fórmula abaixo:

$$\% \text{ da nota } X = \text{Total de avaliações da nota "X"} / \text{Total de avaliações realizadas}$$

**13.5.** A contratada deverá disponibilizar relatórios apurados por hora, dia, mês ou outros intervalos de tempo solicitados a critérios do Hospital do Servidor do Estado do Maranhão, do Índice de Satisfação do Atendimento – ISA;

**13.6.** A Contratante a qualquer tempo poderá interceder junto aos serviços prestados, caso a Contratada não esteja apresentando Índice satisfatório junto aos serviços prestados;

13.7. As interrupções, provocadas por falhas ou degradação dos computadores e head-sets das Posições de Atendimento, sob a responsabilidade da empresa Contratada, devem ser eliminadas em prazo, máximo, de 60 (sessenta) minutos.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO CONTROLE DE QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO:**

14.1. A EMSERH exigirá alguns níveis de serviço que deverão ser atingidos pela Contratada com o objetivo de garantir a qualidade do serviço prestado;

14.2. A Contratada deverá apresentar, mensalmente, os Níveis de Serviços alcançados, os quais serão devidamente conferidos e aprovados pelo Hospital do Servidor;

14.3. A EMSERH realizará o acompanhamento e análise desses Índices por meio de relatórios;

14.4. A Contratada deverá manter em pleno funcionamento todos os sistemas que alimentem a operação das atividades realizadas no Call Center, sem interrupções dessas atividades durante o horário estabelecido neste Contrato e no Termo de Referência;

14.5. A qualquer tempo, os referidos indicadores e os níveis de serviço poderão ser modificados e/ou substituídos por outros, que melhor venham atender o contrato e interesse do Hospital do Servidor, tanto por sugestão da EMSERH quanto da Contratada, os quais deverão ser acordados entre as partes;

14.6. Poderão ser efetuadas, durante o período de vigência do contrato, avaliações dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada à necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da EMSERH, observando o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

14.7. Poderão ser efetuadas, durante o período de vigência do contrato, avaliações dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada à necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da EMSERH;

14.8. Caso estas modificações e/ou substituições implicarem em novos custos. A Contratada submeterá à apreciação da EMSERH a memória de cálculo discriminando, detalhada e detidamente, o novo custo dos serviços os quais correrão às expensas da Contratada;

14.9. Se a Contratada, por problemas alheios a EMSERH, ou consideradas injustificáveis pela mesma, não cumprir os compromissos de desempenho apresentados neste Contrato e no Termo de Referência, a EMSERH aplicará um índice de redução de 0,5% mensal sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês;

14.10. A EMSERH através do Fiscal de Contrato deverá comunicar previamente a Contratada sobre a redução de valores na sua fatura mensal, caso venha acontecer, a fim de que esta possa dar ciência ou apresentar argumentação contrária.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS ASPECTOS RELACIONADOS AO SERVIÇO DE DESEMPENHO DA MONITORIA DO CALL CENTER:**

15.1. A avaliação de desempenho dos operadores deverá ser feita por meio das monitorias e através do Supervisor de Atendimento, visando garantir a qualidade dos serviços.

15.2. Após monitoria realizada o Supervisor deverá em seguida dar feedback ao Operador.

**15.3.** No final do período será realizada a consolidação dos dados e apresentado para o Operador o resultado, expondo suas potencialidades, necessidades no atendimento e definindo sua meta individual.

**15.4. MONITORIA:**

**15.4.1.** Monitorar é acompanhar e avaliar dados fornecidos por aparelhagem técnica, gravações, ou seja, verificar se os operadores estão aplicando e transferindo as competências assimiladas para o comportamento no trabalho.

**15.5. OBJETIVOS:**

**15.5.1.** Acompanhar o desempenho da operação, verificando aspectos que necessitem de melhoria e interferência do supervisor;

**15.5.2.** Melhorar a performance individual e da equipe, visando potencializar resultados e corrigir possíveis desvios;

**15.5.3.** Verificar a necessidade de treinar, evitando conteúdos inadequados;

**15.5.4.** Adequar o perfil individual, ajustando a equipe para a área específica de atuação; e

**15.5.5.** Verificar principalmente a satisfação do cliente com o produto.

**15.6. FATORES IMPRESCINDÍVEIS PARA O SUCESSO DO MONITORAMENTO:**

**15.6.1.** Clareza de expectativas;

**15.6.2.** Transparência;

**15.6.3.** Encarar o monitoramento de forma positiva, sempre visando o crescimento da equipe, sem ser punitivo;

**15.6.4.** Feedback individual após o operador ter feito sua própria avaliação;

**15.6.5.** Relatórios para avaliação de desempenho e plano de incentivos;

**15.6.6.** Reuniões frequentes para troca de informações;

**15.6.7.** Monitoramento contínuo dos operadores com premiações psicológicas (bilhete, e-mail, carta, telefone com elogios ao desempenho feitos pelos Diretores da área);

**15.6.8.** Metas viáveis; e

**15.6.9.** Manutenção do alto astral, evitando a rotina.

**15.7. MONITORAMENTO QUANTITATIVO COM GRAVAÇÕES PARA VERIFICAÇÃO:**

**15.7.1.** Número de contatos finalizados;

**15.7.2.** Tempo médio por ligação;

**15.7.3.** Número de gravações feitas ou recebidas;

**15.7.4.** Número de vendas em unidades ou reais; e

15.7.5. Número de novos clientes abertos.

**15.8. MONITORAMENTO QUALITATIVO VISANDO AVALIAÇÃO:**

- 15.8.1. Sintonia entre operador e cliente;
- 15.8.2. Permissividade x invasão;
- 15.8.3. Qualidade do operador como ouvinte;
- 15.8.4. Encantamento x tempo médio;
- 15.8.5. Adaptação da linguagem ao nível cultural do cliente;
- 15.8.6. Cumprimento de promessas;
- 15.8.7. Respeito ao tempo do cliente;
- 15.8.8. Vícios de linguagem;
- 15.8.9. Contorno de objeções; e
- 15.8.10. Fechamento.

**15.9. QUESITOS DA MONITORAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO:**

**15.9.1. TÉCNICAS DE ATENDIMENTO E HABILIDADE DA COMUNICAÇÃO:**

- 15.9.1.1. Identifica-se com nome e empresa;
- 15.9.1.2. Pede permissão para falar com o cliente/marketing permissividade;
- 15.9.1.3. Estrutura estratégia de perguntas/conduzem ao objetivo;
- 15.9.1.4. Demonstra cordialidade através da voz/personaliza contato;
- 15.9.1.5. Utiliza linguagem sem termos técnicos;
- 15.9.1.6. Sem vícios de linguagem/repetitivo/uso diminutivo/palavras negativas/gerúndio;
- 15.9.1.7. Neutraliza objeções/não se deixa abater/ encara como oportunidade;
- 15.9.1.8. Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto/sonda o cliente; e
- 15.9.1.9. Interage com o cliente/Empatia.

**15.10. CONHECIMENTO DO SERVIÇO:**

- 15.10.1. Agilidade na navegação/manuseio no sistema/tempo médio da ligação;
- 15.10.2. Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto;
- 15.10.3. Saber solucionar/assegurar o entendimento da resposta;



15.10.4. Realiza todos os procedimentos, utiliza histórico, código do cliente; e

15.10.5. Faz o encerramento positivo/obteve comprometimento claro.

**15.11. O SUPERVISOR DEVERÁ AVALIAR OS OPERADORES COM RELAÇÃO AOS SEGUINTE ITENS:**

<b>APRESENTAÇÃO E FINALIZAÇÃO:</b>	1. Proceder corretamente à saudação inicial e à final.
<b>CORTESIA E EDUCAÇÃO:</b>	1. Presteza e educação para com o cliente;
	1. Uso de expressões adequadas;
	1. Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade;
	1. Não interromper o cliente; e
<b>IMPOSTAÇÃO DE VOZ:</b>	1. Não entrar em atrito com o cliente.
	1. Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo;
	1. Boa entonação de voz, com respiração normal; e
	1. Não demonstrar, durante o atendimento ao cliente: ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.
<b>MANUSEIO DE PASTAS:</b>	1. Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos físicos e lógicos); e
	1. Não deixar o cliente na espera por muito tempo.
<b>AUSÊNCIA DE VÍCIOS DE LINGUAGEM:</b>	1. Não usar gírias;
	1. Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo;
	1. Não usar advérbios em demasia; e
	1. Não usar expressões repetitivas
<b>CONHECIMENTOS DOS SERVIÇOS DO HOSPITAL:</b>	1. Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo cliente;
	1. Demonstrar domínio do assunto; e
	1. Informar ao cliente aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).
<b>ADERÊNCIA AOS PROCEDIMENTOS:</b>	1. Conformidade com os procedimentos operacionais.
<b>REDAÇÃO/QUALIDADE DO REGISTRO:</b>	1. Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do cliente, encaminhamento correto da ocorrência.
<b>I- TÉCNICAS DE ATENDIMENTO:</b>	<b>ABERTURA/SLOGAN DE ABERTURA:</b>
	Nome + saudação + Frase de apoio (Bom Dia ou Boa Tarde ou Boa Noite)
	<b>UTILIZA LINGUAGEM ADEQUADA:</b>
	LINGUÍSTICA= palavras que o cliente entenda, sem termos técnicos
	PALAVRAS NEGATIVAS: evitar as palavras infelizmente, sinto muito, Ex: dizer SIM, ao invés de

	<p>“pois não”.</p> <p>CONDICIONAIS: *Substitua PODERIA por PODE</p> <p>Ex: O Sr.(a) PODE soletrar....</p> <p>*Substitua GOSTARIA por DESEJA</p> <p>Ex: O Sr.(a) DESEJA os 3 telefones...</p> <p><b>REPETITIVIDADE/VÍCIOS DE LINGUAGEM:</b></p> <p>Evite usar – hum, ok, ta bom, né, oi, não consta (várias vezes na mesma frase),</p> <p><b>ERROS DE PORTUGUÊS</b></p> <p>DIMINUTIVO: Evite usar – minutinho, momentinho, só um pouquinho, instantinho,</p> <p>Substitua por “um momento por favor”.</p> <p><b>CORDILIDADE ATRAVÉS DA VOZ</b></p> <p>PALAVRAS DE CORTESIA: Por favor, por gentileza, obrigado,</p> <p>SENTIMENTOS: demonstre entusiasmos, interesse, segurança. Atenda com sorriso.</p> <p>DICÇÃO: pronuncie corretamente as palavras.</p> <p>TIMBRE: falar muito demonstra agressividade, falar muito baixo demonstra timidez. Use o tom adequado.</p> <p>VELOCIDADE: rápido/pressa = cliente não entende, lento = desinteresse.</p> <p>ENTONAÇÃO: demonstre sentimento, emoção ao falar.</p> <p>PERSONALIZA O CONTATO: trate o cliente pelo nome, agradeça elogios, responda gentilmente comentários feitos pelo cliente.</p> <p>PROCEDIMENTO DE ESPERA: manter contato com cliente quando coloca a ligação no mute. Ex: Caso tenha alguma dúvida pode chamar ou falar estou ouvindo.</p> <p>FECHAMENTO: Portas Abertas/Encerramento Positivo.</p>
<b>II – HABILIDADES DE IDENTIFICAR O PROBLEMA:</b>	<p>HISTÓRICO/SONDAGEM/NEUTRALIZA OBJEÇÕES/SEGURANÇA</p> <p>ANALISA HISTÓRICO: Diagnóstico quem é o cliente/Consulta o sistema.</p>
<b>III – CONHECIMENTOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS:</b>	<p>AGILIDADE NA BUSCA DA INFORMAÇÃO: Manuseio do sistema</p> <p>SERVIÇOS OFERECIDOS</p> <p>SISTEMAS: comandos, atalhos</p> <p>PESQUISA: forma de pesquisar</p> <p>INFORMAÇÕES GERAIS: qualquer informação não conhecida, busque urgentemente e anote.</p>

	PROCEDIMENTOS: código cliente, venda, produtos, fonte de informação.
<b>IV – HABILIDADE DA COMUNICAÇÃO:</b>	OBJETIVIDADE, CLAREZA, SÍNTESE = habilidade de compreender, transmitir, argumentar e refletir ideias.
	DIDÁTICA AO EXPLICAR = raciocínio lógico, Capacidade de síntese.
<b>V – HABILIDADES DE RELACIONAMENTO:</b>	PROATIVO: demonstre interesse, ofereça ajuda, tenha iniciativa.
	ASSERTIVIDADE: se necessário dizer NÃO, justifique.
	EMPATIA: coloque-se no lugar do cliente.
	INTERAGIR COM O CLIENTE: forneça informações corretas e com qualidade.
	ATITUDE: preste atenção ao que seu cliente diz.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO PCMSO – PROGRAMA DE SAÚDE OCUPACIONAL E PPRA – PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCO AMBIENTAIS:**

**16.1.** A Contratada deverá obrigatoriamente conforme a NR-17, realizar exames admissionais e demissionários pertinentes para os seus colaboradores, devendo ser entregue cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional – ASO e cópia dos demais exames que forem requisitados, ao representante da EMSERH para realizar tal verificação e se estão em conformidade com a legislação vigente;

**16.2.** A Contratada deverá fazer uma análise ergonômica do Local do ambiente de trabalho devendo contemplar no mínimo, para atender a NR-17;

**16.3.** Deverá ser entregue cópia do Laudo de Análise Ergonômica ao representante da EMSERH, o qual analisará e verificará, se o ambiente de trabalho estar de acordo com o estabelecido na NR-17 em seu item 8.4.1;

**16.4.** A Contratada deverá observar o solicitado neste Contrato e no Termo de Referência, caso as condições ambientais de trabalho e outras exigências formais constantes na NR-17, não estejam de acordo, com o estabelecido nos ditames deste documento;

**16.5.** Caso haja não conformidade nas condições ambientais de trabalho, a Contratada obrigatoriamente, deverá adequar-se no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a não adequação acarretará nas sanções conforme estabelecido no Regulamento Interno de Licitações e Contratos desta EMSERH;

**16.6.** Todas as adequações devidas, deverão ser fiscalizadas pela Contratante através de um profissional habilitado que validará as condições ambientais de trabalho ofertadas aos colaboradores.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO:** Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, do objeto contratado. Entende-se o que o objeto dessa contratação é a atividade fim, portanto a cota reservada só se faz possível em serviços divisíveis, e o serviço em tela, não é divisível. Contrata-se aqui o serviço de teleatendimento e não foi vislumbrado qualquer parte autônoma deste serviço que possibilite sua partilha, sem prejudicar a atividade fim.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO TREINAMENTO:**

**18.1.** Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos Operadores e Supervisor, relativos às técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, prevista na Portaria MTE nº 09, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing deverão ser feitos por instrutores especializados, custeados integralmente pela empresa Contratada.

**18.2.** Com relação aos aspectos inerentes aos serviços (procedimentos internos, produtos, serviços, sistemas e aplicativos) e procedimentos operacionais serão de responsabilidade da Contratada, assim como os cursos de treinamento específico inicial e de aperfeiçoamento, que se fizerem necessários devido às alterações de procedimentos, normas e sistemas.

**18.3.** A responsabilidade para a realização do treinamento específico inicial resume-se ao planejamento do treinamento, fornecimento de instrutores, originais do material didático e o local para o treinamento, cabendo à empresa Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais aos treinandos.

**18.4.** Quando ocorrerem alterações significativas de procedimentos internos ou de sistemas e aplicativos, que assim o justifiquem, será realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da empresa Contratada, nos mesmos moldes descritos no parágrafo anterior.

**18.5.** Em caso de expansão do número de Posições de Atendimento ou de alteração do Plano de Ocupação das PA's, que acarretem aumento do número de profissionais envolvidos, o Contratante também se responsabilizará pelo treinamento específico (planejamento, instrutores, originais do material didático e local) dos novos candidatos, cabendo à empresa Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais aos treinandos.

**18.6.** Treinamentos específicos extraordinários necessários para dar continuidade aos serviços, dentro do que estabelece este Contrato e o Termo de Referência terão seus custos inteiramente cobertos pela empresa Contratada.

**18.7.** A Contratada deverá disponibilizar na sua Central de Teleatendimento própria, sempre que necessário, uma sala para treinamento/instrução de curto período e acesso a computadores, todos semelhantes aos das Posições de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, Datashow, para que possam ser executados os treinamentos mencionados neste Contrato e no Termo de Referência.

**18.8.** O Contratante, quando achar conveniente, poderá realizar treinamentos e/ou serviços eventuais com os Operadores e Coordenadores diretamente nas suas dependências, com o objetivo de conseguir maior agilidade e conhecimento, por parte dos profissionais da empresa Contratada, dos seus procedimentos e rotinas de trabalho vinculadas ao fornecimento produtos e serviços no âmbito de atuação.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS CUSTOS DE PESSOAL: TODOS OS CUSTOS DE PESSOAL OPERACIONAL:** Operadores e Supervisor, além do apoio administrativo, técnicos de manutenção e suporte técnico, a serem alocados para a execução dos serviços da Central de Teleatendimento, devem compor o preço unitário das Posições de Atendimento (PA's).

**CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA CONFIDENCIALIDADE:**

**20.1.** A CONTRATADA deverá manter sigilo de toda e qualquer informação pertinente a Agência, Prestadoras e Consumidores dos serviços de telecomunicações, respondendo civil e criminalmente por qualquer violação desses preceitos.

**20.2.** A CONTRATADA deve prever no contrato de trabalho com seus empregados termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações.

**20.3.** A CONTRATADA também deverá exigir de seus prestadores de serviços que não exerçam atividades diretamente ligadas à prestação do serviço contratado neste Contrato e no Termo de Referência, como por exemplo, de seus prestadores de serviços da limpeza, a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obterem acesso às instalações da operação.

**20.4.** A CONTRATADA deve bloquear imediatamente todos os acessos físicos e lógicos ao ambiente da operação do CONTRATANTE, em caso de suspeita de conduta indevida por parte de seus empregados.

**20.5.** A CONTRATADA deve disponibilizar, na periodicidade e formato solicitados pelo CONTRATANTE, relação de operadores por módulo de atendimento e demais empregados por cargo/função.

**20.6.** A CONTRATADA não deve permitir a realização de benchmarking na operação contratada, nem o acesso de terceiros à área da operação, sem a prévia autorização do CONTRATANTE.

**20.7.** Com o objetivo de atender ao disposto na Lei de Acesso à Informação, caso a CONTRATANTE identifique, no decorrer da execução deste contrato, a necessidade de a CONTRATADA ter acesso a informações classificadas com grau de sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto, deverá, além de assinar o termo de compromisso sobre sigilo e segurança de que trata o Decreto nº 7.845/2012:

**20.8.** Adotar procedimentos de segurança adequados ao(s) grau(s) de sigilo a que terá acesso, no âmbito das atividades sob seu controle;

**20.9.** Identificar, para fins de concessão de credencial de segurança e de assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo de que trata o parágrafo único do Art. 18 do Decreto nº 7.845/2012, as pessoas que terão acesso a informação classificada em qualquer grau de sigilo e a material de acesso restrito;

**20.10.** Permitir o recebimento de inspeções para habilitação de segurança e sua manutenção.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO E FUNCIONAMENTO OPERACIONAL DO TELEATENDIMENTO:**

**21.1.** De acordo com o Nível de Serviço para o funcionamento pleno do teleatendimento, os problemas são categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional do ambiente e expectativa de prazo máximo para funcionamento;

**21.2.** Cada problema identificado no ambiente do teleatendimento deverá ser informado a Contratante com um relatório técnico-operacional, contendo o nível de prioridade, a prioridade e o tempo de solução;

**21.3.** Os problemas serão categorizados por nível de prioridade, impacto na condição operacional do teleatendimento expectativa de prazo máximo de funcionamento, conforme discriminado abaixo:

<b>NÍVEL DE PRIORIDADE:</b>	<b>CONCEITO DA PRIORIDADE:</b>	<b>TEMPO DE ATENDIMENTO DO TÉCNICO:</b>	<b>TEMPO PARA RESPOSTA DO</b>	<b>TEMPO PARA RESTABELECIMENTO DO SISTEMA:</b>	<b>TEMPO PARA RESOLUÇÃO</b>
-----------------------------	--------------------------------	---	-------------------------------	--	-----------------------------

			<b>DIAGNOSTIC O:</b>		<b>DEFINITIVA DO PROBLEM A:</b>
1	Inoperância total sem funcionamento, 100 % parado linhas e/ou equipamentos e atendimento	Até 30 minutos	Até 45 minutos	Até 60 minutos	Até 05 dias corridos
2	Inoperância parcial, prejudicando o funcionamento de 50 % parado linhas e/ou equipamentos e atendimento	Até 30 minutos	Até 45 minutos	Até 45 minutos	Até 05 dias corridos
3	Teleatendimento com problema que gera restrições ao pleno funcionamento de 25% das linhas e/ou equipamentos e atendimento	Até 30 minutos	Até 30 minutos	Até 45 minutos	Até 05 dias corridos
4	Teleatendimento com restrições que não afetam o funcionamento das linhas e/ou equipamentos e atendimento	Até 15 minutos	Até 15 minutos	Até 30 minutos	Até 24 horas após abertura

#### **21.4. DAS PENALIDADES E GLOSAS NA FATURA:**

**21.4.1.** As penalidades previstas neste Contrato e no Termo de Referência são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso de multa, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida prévia defesa;

**21.4.2.** A advertência não é pressuposta para aplicação das outras penalidades, se as circunstâncias exigirem punição mais rigorosa.

**21.4.3.** A advertência será aplicada de maneira preventiva e pedagógica nas infrações de menor ofensividade e leves, conforme ilustrado na tabela 2 de níveis de gravidade.

**21.4.4.** Essas infrações possuem as seguintes características:

**21.4.4.1.** Não causam prejuízo à Administração;

**21.4.4.2.** A CONTRATADA após a notificação, diligencia para resolver o problema, fornecer o produto ou executar o serviço; e

**21.4.4.3.** Nas hipóteses onde há elementos que sugerem que a CONTRATADA corrigirá seu procedimento.

**21.5.** Na ocorrência de infrações contratuais não especificadas na tabela 3, o fiscal/gestor do contrato utilizará como critérios o prejuízo causado ao contratante e a diligência da contratada para solucionar o problema ao enquadrá-lo em um dos níveis de criticidade especificados na tabela 2.

**21.5.1.** A multa poderá ser acumulada com quaisquer outras sanções e será aplicada nas seguintes formas:

<b>TABELA 01: PERCENTUAL MÁXIMO PARA AS INFRAÇÕES PREVISTAS NA LEI Nº10.520/2002:</b>	
<b>INFRAÇÃO:</b>	<b>MULTA (% SOBRE O VALOR DO CONTRATO)</b>
1) APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO FALSA	<b>ATÉ 30% (TRINTA POR CENTO)</b>
2) FRALDE NA EXECUÇÃO CONTRATUAL	
3) EXECUÇÃO INIDONEA	
4) FRAUDE FISCAL	
5) INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO	
6) INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO	<b>ATÉ 20% (VINTE POR CENTO)</b>
7) DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	

**21.5.2.** Além dessas, serão aplicadas multas por meio da combinação de níveis de gravidade relacionados na Tabela 2 às infrações descritas na Tabela 3, sendo o número de multas por níveis de gravidade computados para a configuração de inexecução parcial e/ou total do contrato;

**21.5.3.** Todas as ocorrências contratuais serão registradas pelo CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA dos registros. Serão atribuídos níveis para as ocorrências, conforme tabela 3;

**21.5.4.** Na ocorrência de infrações contratuais não especificadas na tabela 3, o fiscal/gestor do contrato utilizará como critérios o prejuízo causado ao contratante e a diligência da CONTRATADA para solucionar o problema ao enquadrá-lo em um dos níveis de criticidade especificados na tabela 2;

**21.5.5.** Em caso de registro de infração na qual a CONTRATADA apresente justificativa razoável e aceita pelo fiscal do contrato, o nível da infração poderá ser desconsiderado ou inserido em uma categoria de menor gravidade;

<b>TABELA 02: NÍVEIS DE GRAVIDADE</b>			
<b>NÍVEL DE GRAVIDADE:'</b>	<b>CORRESPONDENCIA (POR OCORRENCIA SOBRE O VALOR GLOBAL DA CONTRATADA:</b>	<b>OCORRENCIAS:</b>	
		<b>INEXECUÇÃO PARCIAL:</b>	<b>INEXECUÇÃO TOTAL:</b>
1 (menor ofensividade)	<b>0,2%</b>	7 a 11	12 ou mais

2 (leve)	<b>0,4%</b>	6 a 10	11 ou mais
3 (médio)	<b>0,8%</b>	5 a 9	10 ou mais
4 (grave)	<b>1,6%</b>	4 a 6	7 ou mais
5 (muito grave)	<b>3,2%</b>	3 a 4	5 ou mais
6 (gravíssimo)	<b>4%</b>	2	3 ou mais

**TABELA 03: INFRAÇÕES E CORRESPONDENTES NÍVEIS:**

ITEM:	DESCRIÇÃO:	NÍVEL:
1	Transferir a outrem, em todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expresse acordo do CONTRATANTE	6
2	Caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras	6
3	Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE	5
4	Utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios e impressos	5
5	Deixar de relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do fiscal do contrato	3
6	Deixar de sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, que inclui o atendimento às orientações do fiscal do contrato e a prestação dos esclarecimentos formulados	4
7	Deixar de responsabilizar-se pelos produtos e materiais utilizados na contratação, assim como substituir imediatamente qualquer material que não aos critérios especificados	6
8	Deixar de zelar pelos equipamentos e funcionários	3
9	Deixar de responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho sofridos pelos seus empregados quando em serviço	6
10	Deixar de responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, fiscal e comercial, pelos seguros de acidentes e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço	6
11	Deixar de observar rigorosamente as normas regulamentadoras de segurança do trabalho	6
12	Deixar de manter, durante todo o período de vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação que permitiram sua contratação	6
13	Deixar de disponibilizar e manter atualizados conta de e-mail, endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes	2
14	Deixar de restabelecer o sistema dentro dos prazos estabelecido	2
15	Deixar de responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus prestadores de serviços e por quaisquer prejuízos que sejam causados à CONTRATANTE e a terceiros	6
16	Deixar de encaminhar documentos fiscais e todas as documentações determinadas pelo fiscal do contrato para efeitos de atestar os serviços e comprovar regularizações	4
17	Deixar de assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias para o atendimento dos prestadores de serviço acidentados ou com mal súbito	6
18	Deixar de relatar à CONTRATANTE toda e quaisquer ocorridos, que impeça, altere ou retarde a execução do contrato, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento	5
19	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a	5



	execução do objeto	
20	Recusar fornecimento determinado pela fiscalização sem motivo justificado e aceito pela CONTRATANTE	<b>3</b>
21	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes	<b>6</b>
22	Deixar de responder as notificações que lhe são enviadas dentro dos prazos estabelecidos	<b>3</b>

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

**22.1.** Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar os serviços de acordo com as determinações deste Contrato, do Edital e do Termo de Referência;

**22.2.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

**22.3.** Exigir o imediato afastamento de qualquer funcionário ou preposto da Contratada que embarce a fiscalização ou que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício de suas funções.

**22.4.** Efetuar o pagamento à Contratada no valor, forma e prazos ajustados.

**22.5.** Gerenciar o presente contrato, acompanhar, fiscalizar, conferir, atestar a prestação dos serviços e avaliar as obrigações da licitante, bem como o preço e a descrição do objeto contratado, conforme as condições ajustadas neste Contrato e no Termo de Referência, através de servidor designado pela autoridade competente indicado pela EMSERH.

**22.6.** Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de irregularidades na execução do presente contrato, fixando prazo para a sua correção.

**22.7.** Observar para que, durante a vigência do presente contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem como, a compatibilidade com as obrigações assumidas, inclusive com solicitação de novas certidões ou documentos vencidos.

**22.8.** Não permitir que “outrem” cumpra as obrigações a que se sujeitou a Contratada.

**22.9.** Fornecer a Contratada, Ordem de Serviço com a definição do serviço a ser realizado, devidamente assinada por funcionário autorizado.

**22.10.** Receber da Contratada a Ordem de Serviço devidamente preenchida com relato dos serviços executados.

**22.11.** Prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados pela Contratada e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham de executar.

**22.12.** Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços realizados em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

**23.1.** Manter Plano de Contingência, que garanta o funcionamento das atividades de atendimento no ambiente da CONTRATADA diante de situações como greve no sistema de transporte coletivo.

**23.2.** Garantir o funcionamento da Central de Atendimento no horário de trabalho definido neste Contrato.

- 23.3.** Responder pelo recolhimento de todos os tributos que incidem ou venham a incidir, no âmbito Municipal, Estadual e Federal, sobre as atividades inerentes à execução do objeto contratual, e outros impostos que eventualmente venham a ser incididos, não cabendo, portanto, qualquer obrigação da CONTRATANTE.
- 23.4.** Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável aos serviços de que trata o presente instrumento, inclusive a ABNT\_NR-17; NR 24 (no que couber), e a Portaria N° 3.750 de 23/11/90.
- 23.5.** Respeitar o direito autoral da CONTRATANTE sobre todo o material desenvolvido e/ou implantado por força desta contratação, bem como, os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados.
- 23.6.** Possuir procedimentos internos de back-up e restauração de memória local para todos os dados, visando o perfeito funcionamento da Central de Atendimento.
- 23.7.** Garantir que as rotinas de back-up do sistema e dos dados armazenados não causem qualquer tipo de paralisação ou degradação na capacidade de processamento.
- 23.8.** Realizar as instalações, configurações e manutenções preventivas e corretivas necessárias ao bom desempenho dos equipamentos e softwares de sua responsabilidade que compõem a estrutura operacional da Central de Atendimento, sem que haja interferência no funcionamento ou no desempenho do serviço.
- 23.9.** Comunicar imediatamente à CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que tenha impacto na operação, para adoção das medidas cabíveis.
- 23.10.** Disponibilizar, em todas as Posições de Atendimento (PA's), microcomputadores com configuração que suporte o funcionamento dos sistemas de atendimento da CONTRATANTE.
- 23.11.** Disponibilizar os links de dados necessários para acesso da operação aos sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE.
- 23.12.** Realizar Pesquisa de Satisfação na URA sobre o atendimento prestado pelo atendente ao consumidor.
- 23.13.** Substituir profissionais, por solicitação da CONTRATANTE, quando este apresentar comportamento ou perfil incompatível com a atividade.
- 23.14.** Disponibilizar informações, esclarecimentos, arquivos ou relatórios (inclusive alterações) dentro dos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 23.15.** Realizar ou disponibilizar a gravação de mensagens (inclusive alterações) a serem inseridas na árvore de voz ou durante a espera do consumidor na URA, dentro **do prazo de 5 dias úteis**.
- 23.16.** Entregar mensalmente à CONTRATANTE o back-up das gravações de todas as interações realizadas com os consumidores, conforme especificado neste Contrato.
- 23.17.** Obedecer às normas e procedimentos da CONTRATANTE.
- 23.18.** Respeitar o número mínimo de operadores e Posições de Atendimento.
- 23.19.** Apresentar relatório eletrônico mensal de monitorias realizadas, com informações tais como: principais ofensores, causas raízes e os planos de ação com prazos e responsáveis.

**23.20.** Apresentar mensalmente relatório analítico e sintético da quantidade de chamadas oferecidas, tempos médios de conversação, chamadas completadas, ocupadas e não respondidas, índice de congestionamento de rotas e abandonadas, bem como a quantidade de ligações efetivamente transferidas à Central de Atendimento e quantidade de ligações não transferidas fora do horário de atendimento da Central.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**24.1.** A Fiscalização do referido processo será feita por servidor que será devidamente designado por meio de Portaria publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão cabendo a este(s) anotar(em) no formulário Registro de Ocorrências, disponível no Sistema de Controle e Acompanhamento de Contratos (SICAC), todas as ocorrências verificadas durante a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

**24.2.** O atesto do documento de cobrança será feito pelo Gestor do Contrato, com auxílio das informações apuradas Agente Fiscalizador (Fiscal do Contrato), diante da verificação da conformidade da prestação do serviço no período de medição, indicando eventual glosa a ser aplicada.

**24.3.** A fiscalização dos contratos, no que se refere ao cumprimento das obrigações trabalhistas, será realizada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

**24.4.** Sempre no primeiro mês da prestação dos serviços, e sempre que houver admissão de novos empregados, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

**24.4.1.** Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

**24.4.2.** Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA;

**24.4.3.** Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

**24.5.** Sempre que solicitado pela Administração, **no prazo de 15 (quinze dias)**, a CONTRATADA deverá entregar os documentos abaixo:

**24.5.1.** Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

**24.5.2.** Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade CONTRATANTE;

**24.5.3.** Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

**24.5.4.** Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo

coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

**24.5.5.** Comprovantes de realização de eventuais cursos de e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

**24.6.** Quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no **prazo de até 10 dias**, a CONTRATADA deverá entregar:

**24.6.1.** Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

**24.6.2.** Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

**24.6.3.** Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

**24.6.4.** Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

**24.7.** O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

**24.8.** Até que a CONTRATADA comprove o disposto nesta cláusula, o órgão a entidade CONTRATANTE deverá reter os valores das faturas, podendo utilizá-los para o pagamento em juízo dos valores devidos exclusivamente para pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO PAGAMENTO:**

**25.1.** Os pagamentos serão efetuados no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento, conferência e aceite definitivo da Nota fiscal ou fatura, de acordo com as condições constantes neste contrato e em consonância com as demais exigências administrativas em vigor, através de transferência bancária em favor da CONTRATADA:

<b>BANCO:</b>	XXX
<b>AGÊNCIA Nº</b>	XXX
<b>CONTA CORRENTE:</b>	XXX

**25.2.** Os pagamentos serão efetuados pela CONTRATANTE, mediante a apresentação de fatura/nota fiscal, por parte da Contratada. A documentação será protocolizada na EMSERH, no mês subsequente ao mês da execução dos serviços, através de ofício, encaminhado à Contratante, devendo ainda conter todas as informações necessárias para dela se dar quitação e estar de acordo com as normas fiscais vigentes. As faturas/notas fiscais deverão ser apresentadas conforme disposto nesta cláusula, e em todos os casos serão apresentadas em intervalo não inferior a 15 dias.

**25.3.** A não observância do prazo previsto para a apresentação da Nota Fiscal e da Fatura e demais documentação necessária ao pagamento ou a sua apresentação com incorreções ou ausências de documentos, ensejará a prorrogação do prazo de pagamento por igual número de dias a que corresponderem os atrasos e/ou as incorreções verificadas, não cabendo à CONTRATADA qualquer acréscimo decorrente deste atraso, de sua única e total responsabilidade.

**25.4.** A CONTRATADA lançará na Nota Fiscal as especificações dos serviços prestados de modo idêntico àquelas constantes do objeto do Contrato.

**25.5.** A Nota Fiscal e/ou a Fatura serão atestadas pela CONTRATANTE através do Fiscal do Contrato, observadas as normas contratuais e as administrativas vigentes.

**25.6.** O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejarão o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis à CONTRATADA.

**25.7.** Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar na EMSERH os documentos abaixo relacionados:

**25.8.** Solicitação da Empresa (contendo os dados bancários para pagamento);

**25.9.** Nota Fiscal Eletrônica ou Fatura atestada pelo Fiscal Técnico do Contrato contendo as seguintes informações:

I) No campo das observações, inserir o número do contrato, da Ordem de Fornecimento/Ordem de Serviço e da Unidade de Saúde.

II) No caso de prestação de serviços, também incluir:

a) As retenções na fonte e suas alíquotas;

b) Alíquota do Simples Nacional (ISS);

c) Local da prestação dos Serviços;

d) Código do serviço e sua descrição;

**25.10.** Cópia da Ordem de Serviço ou Ordem de Fornecimento;

**25.11.** Certificado de Regularidade do FGTS-CRF;

**25.12.** Certidão Negativa de Débitos Estaduais;

**25.13.** Certidão Negativa de Inscrição de Débitos na Dívida Ativa Estadual;

**25.14.** Certidão Negativa de Débito perante o Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS;

**25.15.** Cadastro Estadual de Inadimplente - CEI;

**25.16.** Em casos de empresas sediadas no Estado do Maranhão, a prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, pertinente ao seu ramo de atividade, ou compatível com o objeto contratual;

**25.17.** Cópia do Contrato e das Publicações do Extrato do Contrato e da Portaria do (s) Fiscais do Contrato no Diário Oficial do Estado (quando houver);

**25.18.** Cópia do Termo de Aditivo (quando houver) e das Publicações do Extrato do Termo Aditivo e da Portaria do (s) Fiscais do Termo Aditivo no Diário Oficial do Estado;

**25.19.** Os documentos mencionados nos **itens 25.11 a 25.14** podem ser substituídos, total ou parcialmente, por declaração do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), desde que obedecido o disposto no art. 4.º do Decreto n.º 3.722/2001.

**25.20.** Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

**25.21.** A CONTRATANTE efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, contribuições sociais e parafiscais, quando a legislação assim exigir.

**25.22.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

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

**EM** = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido.

**I** = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

$$I = \frac{(6/100)}{365}$$

**N** = Número de dias entre a data limite previstos para o pagamento e a data do efetivo pagamento.

**VP** = Valor da Parcela em atraso.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DO FISCAL DE CONTRATO:**

**26.1.** A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por Servidor indicado pela EMSERH, especialmente designado através de Portaria emitida pela diretoria requisitante.

**26.2.** Os funcionários designados como fiscais de Contrato serão distribuídos entre:

**26.2.1. FISCAL ADMINISTRATIVO**, que:

**a)** Desempenhará atividade de supervisão administrativa do contrato, repassando as informações da execução para os setores da EMSERH envolvidos na fiscalização. Preferencialmente será hierarquicamente ligado à Gerência solicitante da contratação. Será nomeado fiscal administrativo titular e suplente.

**b)** Emitirá Ordem de Serviços/Fornecimentos, dando ciência ao representante da empresa/preposto sobre as condições de entrega, quantidades e qualidades, sempre em ato formal, bem como emitir demais instrumentos necessários à comunicação entre as partes viabilizando a regularidade do fluxo de informações, que deverão compor o Relatório de Acompanhamento e Fiscalização de Contratos.

**26.2.2. FISCAL TÉCNICO:** Aquele que acompanha, diretamente, a execução do contrato. Precisa ter preferencialmente conhecimento técnico acerca do objeto, quando necessário à fiscalização. Será nomeado fiscal técnico titular e suplente.

**26.3.** Todos os Fiscais terão prerrogativas e atribuições para exercer, como representante da Administração Pública, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO:** Caberá por acordo entre as partes objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DA REVISÃO:** Caberá revisão nos preços contratados para mais ou para menos, conforme o caso, quando quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES:** A Contratada poderá aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

**PARAGRAFO ÚNICO** - Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos nesta cláusula, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DO REAJUSTE:**

**30.1.** É admitido o reajustamento dos preços dos contratos, desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses.

**30.2.** Para o reajustamento dos preços unitários contratados, deverá ser observada a legislação vigente, sendo observada atualização monetária entre a data do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento.

**30.3.** Os valores dos insumos pactuados somente poderão ser reajustados após o transcurso de 12 (doze) meses, contados da data limite para apresentação da proposta.

**30.4.** Decorrido o prazo estipulado, após solicitação expressa, será aplicado o índice por determinação legal.

**30.5.** O cálculo do índice atualizará os preços conforme a variação dos últimos 12 (doze) meses, tendo por marco inicial a data limite para apresentação da proposta.

**30.6.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada da data do último reajuste.

**30.7.** A prorrogação contratual sem prévio pedido de reajuste ratifica todas as cláusulas contratuais, operando-se a preclusão lógica quanto a eventuais pleitos de atualização de preços.

**30.8.** O reajuste de preços dependerá da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade, para a Administração, das condições e dos preços contratados.

**30.9.** Os reajustes serão formalizados por meio de Apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizados por Aditamento.

**30.10.** O reajuste não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico do contrato.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - DA SANÇÃO CONTRATUAL:**

**31.1.** Em casos de inexecução parcial ou total das obrigações, em relação ao objeto contratado, a CONTRATANTE poderá, garantida a ampla defesa e o contraditório, aplicar as seguintes sanções:

a) **ADVERTÊNCIA** por escrito;

b) **MULTA DE ATÉ 5% (CINCO POR CENTO)**, calculada sobre o valor do Contrato, no caso da CONTRATADA não cumprir rigorosamente as exigências contratuais ou deixar de receber a Ordem de Fornecimento, salvo se decorrente de motivo de força maior definido em Lei, e reconhecido pela autoridade competente;

c) **SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO DIREITO DE LICITAR E IMPEDIMENTO DE CONTRATAR COM A ENTIDADE SANCIONADORA**, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

**31.2.** A multa a que alude o subitem anterior não impede que a EMSERH rescinda o contrato e aplique as outras sanções previstas no RILC/EMSERH.

**31.3.** A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contrato, quando houver, poderá ser descontada de pagamentos devidos à contratada ou cobrada de forma autônoma, de acordo com a legislação e procedimentos administrativos vigentes, inclusive podendo ser cobrada em juízo.

**31.4.** Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será cobrada da forma do subitem anterior.

**31.5.** As sanções previstas alíneas “a” e “c” do subitem desta Cláusula poderão ser aplicadas juntamente com a alínea “b”, do mesmo subitem, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

**31.6.** Na aplicação das penalidades, a EMSERH considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da contratada, podendo deixar de aplicá-las, em decisão motivada, se admitidas as suas justificativas.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO CONTRATUAL:** Constituem motivo para rescisão do contrato:

**I -** O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

**II -** O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

**III -** A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da execução do objeto nos prazos estipulados;

**IV –** O atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;

**V -** A paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à Administração;

**VI -** A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;

**VII -** O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;



**VIII** - O cometimento reiterado de faltas na sua execução;

**IX** - A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

**X** - A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

**XI** - A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

**XII** - Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

**XIII** - A supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido.

**XIV** - A suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

**XV** - O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

**XVI** - A não liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

**XVII** - A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

**XVIII** – Descumprimento ao disposto no **Inciso, XXXII do art. 7º, da Constituição Federal/88.**

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA – DO VALOR:** O valor total deste Contrato é de **R\$ \_\_\_\_\_** (\_\_\_\_\_), incluído no mesmo todas as despesas e custos, diretos e indiretos, incidentes sobre o objeto contratado.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - DA ALTERAÇÃO:** O presente Contrato poderá ser alterado. As alterações contratuais deverão se dar mediante a celebração de Termo Aditivo, de acordo com a vontade das partes, observadas as disposições previstas no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH. Na hipótese de reajustamento do Contrato, este poderá se dar por meio de Apostilamento.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA – DA MATRIZ DE RISCOS:** De acordo com a natureza e as características do objeto do contrato, para o qual é **facultativa** a elaboração de matriz de riscos, tal instrumento não integrará a presente relação contratual.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA – DA VINCULAÇÃO:** O presente instrumento de Contrato se vincula integralmente aos termos do instrumento convocatório da licitação ou do ato que a dispensou, bem como ao lance e/ou proposta apresentados pela Contratada.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA – DA HABILITAÇÃO:** A CONTRATADA terá que manter durante a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS:** Os casos omissos neste contrato serão resolvidos conforme os preceitos de direito privado, aplicando-se lhes, supletivamente, os princípios da teoria dos contratos e demais legislação pertinente à matéria.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA - DA CONSULTA DO CEI:** As realizações de pagamentos e dos eventuais aditamentos a este Contrato feitos em favor da Contratada ficam condicionadas a consulta prévia pela Administração ao Cadastro Estadual de Inadimplentes – CEI para verificação da situação da Contratada em relação às obrigações pecuniárias e não pagas, consoante determina o art. 6º, da Lei Estadual nº 6.690, datada de 11.07.1996.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Constatada a existência de registro da Contratada no CEI, a Administração não realizará os atos previsto na Cláusula de Pagamento, por força do disposto no **art. 7º, da Lei Estadual nº 6.690, de 11.07.1996.**

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO:** O CONTRATANTE providenciará a publicação de forma resumida deste Contrato, na Imprensa Oficial, em obediência ao disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EMSERH.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA – DAS COMUNICAÇÕES:** Qualquer comunicação entre as partes respeito do presente Contrato, só produzirá efeitos legais se processada por escrito, mediante protocolo ou outro meio de registro, que comprove sua efetivação, não sendo consideradas comunicações verbais.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO:** Para dirimir as questões deste Contrato fica eleito o foro da Comarca de São Luís, capital do Estado do Maranhão. E, por assim estarem justas e contratadas as partes, por seus representantes legais, assinam o presente Contrato em 02 (duas) vias iguais, perante a presença de 02 (duas) testemunhas, abaixo assinadas.

São Luís (MA), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

Sr. **VANDERLEY RAMOS DOS SANTOS**  
Presidente da EMSERH  
Pela Contratante

Sr. **JOSÉ LÚCIO CAMPOS REIS**  
Diretor Financeiro/EMSERH  
Pela Contratante

Sr. (a) \_\_\_\_\_  
Representante Legal  
Pela Contratada

**TESTEMUNHAS:**

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

CPF Nº: \_\_\_\_\_ CPF Nº: \_\_\_\_\_