

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

O Serviço Social da Indústria – SESI-PR e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI-PR, adiante designados simplesmente **SESI/SENAI**, com sede na Avenida Cândido de Abreu, nº 200, Centro Cívico, Curitiba/PR, está promovendo Licitação, modalidade **CONVITE**, do tipo **MENOR PREÇO**, conforme seu Regulamento de Licitações e Contratos, devidamente publicado no D.O.U. de 16/09/1998, com as posteriores alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/02/2006 e 01/07/2011, e com observância às condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1. OBJETO

1.1 A presente licitação tem por objeto a contratação de serviços descritos no [ANEXO I](#).

2. SESSÃO DE ABERTURA

- 2.1 A proposta comercial e os documentos de habilitação deverão ser entregues em envelopes fechados e separados, no endereço, data e horário especificados no [ANEXO II](#), onde será realizada a abertura pública deste certame, coordenada pela Comissão de Licitações do **SESI/SENAI**.
- 2.2 Após o horário estabelecido no [ANEXO II](#), não mais será permitida a entrada de interessados em participar da licitação, como proponentes, no recinto dos trabalhos.
- 2.3 O **SESI/SENAI** não se responsabilizará por envelopes que, remetidos pela via postal ou entregues em locais diferentes dos referidos no (subitem 2.1), indicados no [ANEXO II](#), não forem recebidos até a data e horário estabelecidos.

3. CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO

- 3.1 Poderão participar deste certame, as empresas do ramo pertinente ao objeto e que atenderem a todas as exigências constantes deste Edital e seus anexos.
- 3.2 No dia da sessão de abertura, **NÃO DEVENDO SER INSERIDOS EM NENHUM DOS ENVELOPES**, sob pena de aplicação do **item 3.3** deste Edital, o representante da proponente deverá se apresentar para registro, munido dos seguintes documentos:
- a) Documento de identificação.
 - b) Procuração por instrumento público ou particular com firma reconhecida, **com poderes para rubricar os documentos das demais licitantes, assinar atas e documentos, interpor recursos e impugnações, receber notificação, tomar ciência de decisões, recorrer, desistir da interposição de recursos, acordar, transigir e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, por escrito ou oralmente, respondendo para todos os efeitos por sua representada.**
 - c) Registro Comercial, no caso de empresa individual.
 - d) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. **No caso do ato constitutivo, estatuto ou do contrato social terem sofrido alterações, essas deverão ser apresentadas, ao menos que os referidos documentos sejam consolidados.**
 - e) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.
- 3.3 A não apresentação da documentação relacionada no item 3.2 acima, a incorreção do documento ou a

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

ausência do representante não implicará na exclusão da proposta do certame nem em inabilitação da proponente. Contudo, não será aceita manifestação em nome da proponente neste certame.

- 3.4** A empresa proponente deverá, obrigatoriamente, apresentar os documentos relacionados no item 4, deste preâmbulo e item 4 do Anexo II, em original, cópia autenticada ou cópia simples. No caso da cópia simples, a Comissão de Licitações do **SESI/SENAI** deverá autenticar o documento apresentado pela proponente, no dia da sessão de abertura dos envelopes, mediante a apresentação obrigatória do documento original. Neste caso, a autenticação só será válida para efeitos da presente licitação.
- 3.5** Não poderão participar direta ou indiretamente deste certame:
- 3.5.1 Empresas em estado de falência, em processo de concurso de credores, de dissolução ou liquidação;
- 3.5.2 Empresa em recuperação judicial, deverão apresentar o Plano de Recuperação acolhido pelo poder Judiciário.
- 3.5.3 Empresas que tenham sido declaradas inidôneas ou com suspensão do direito de contratar ou licitar com o SISTEMA FIEP.
- 3.5.4 Empresas inscritas no Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis), consultado no site: <http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis/Consulta.seam> e Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php.
- 3.5.5 Dirigente ou empregado do SISTEMA FIEP.
- 3.5.6 Empresas consorciadas.

4. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 4.1** O envelope contendo os documentos de habilitação deverá ser apresentado no local, dia e hora, indicados no **ANEXO II** deste Edital, em envelope devidamente lacrado, contendo na parte frontal externa a seguinte inscrição (sugestão):

ENVELOPE Nº. 01 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
CONVITE Nº XXX/20XX.
DATA E HORÁRIO DE ABERTURA: XX/XX/XXXX – XX:XX horas.

RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE:
ENDEREÇO:
TELEFONE E E-MAIL PARA CONTATO:

- 4.2** A proponente deverá apresentar, neste envelope, os documentos abaixo citados:
- a)** Carta (**ANEXO III**) endereçada à Comissão de Licitação do **SESI/SENAI**, redigida obrigatoriamente em papel timbrado ou com carimbo oficial do CNPJ, assinada por representante legal ou constituído por instrumento de mandato para tal função;
- b)** Declaração da proponente, conforme modelo do **ANEXO IV**, obrigatoriamente em papel timbrado da empresa ou com carimbo contendo o CNPJ, assinada por representante legal ou constituído por instrumento de mandato para tal função;
- c)** Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, contemplando atividades econômicas relacionadas ao objeto da licitação;
- d)** Certidão Negativa Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, por ela

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

administrados, no âmbito de suas competências, conforme Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014 e Portaria 358/2014 do Ministério da Fazenda. Esta Certidão compreende também as contribuições previdenciárias.

- e) Certidão Negativa Estadual. Caso a proponente seja inscrita na Fazenda Estadual, esta deverá contemplar também o **ICMS**;
 - f) Certidão Negativa Municipal compreendendo **ISS-QN**, da licitante, se for inscrita na Fazenda Municipal;
 - g) Para empresas sediadas em Brasília, DF, Certidão Negativa da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Governo do Distrito Federal, em substituição aos documentos exigidos no **item 4.2 “e” e “f”**;
 - h) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);
 - i) Certidão Negativa De Débitos Trabalhistas – CNDT;
 - j) Certidão negativa de pedidos de falência da empresa, expedida por distribuidor judicial localizado na Cidade sede da empresa proponente, com antecedência máxima de 60 (sessenta) dias corridos da data de apresentação, incluído o dia da emissão da Certidão;
 - k) Registro Comercial, no caso de empresa individual;
 - l) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. **No caso do ato constitutivo, estatuto ou do contrato social terem sofrido alterações, essas deverão ser apresentadas, ao menos que os referidos documentos sejam consolidados.**
 - m) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
 - n) No caso de empresa estrangeira, a participação é permitida desde que apresente autorização oficial de seu funcionamento no Brasil, dada e passada pelo Ministério de Estado do Desenvolvimento Indústria e Comércio Exterior. As empresas estrangeiras que não funcionem no País, tanto quanto possível, atenderão, nas licitações internacionais, às exigências dos parágrafos anteriores mediante documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por tradutor juramentado, devendo ter representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
 - o) Declaração subscrita pelo representante legal da licitante afirmando, sob as penas da lei, que a empresa “TEM CIÊNCIA SOBRE LEIS ANTICORRUPÇÃO, CONDIÇÕES DE TRABALHO E CÓDIGO DE CONDUITA DO SISTEMA FIEP”, conforme modelo constante do [ANEXO VII](#);
 - p) Demais documentos complementares relacionados no [ANEXO II](#).
- 4.3** As Certidões apresentadas deverão estar em condições de aceitabilidade quanto ao “prazo de validade”. Caso as validades das Certidões não estejam expressas, será considerado o prazo de validade de **60 (sessenta) dias corridos**, incluído o dia da emissão da Certidão.
- 4.4** Os documentos de que trata o **item 4 do Preâmbulo do Edital e do item 4 do Anexo II do Edital** devem ser da unidade da proponente, que efetivamente realizará o objeto do edital, seja sua matriz ou filial, exceto no que respeita ao documento descrito no item “d”.
- 4.5** A empresa que não apresentar a documentação exigida neste Edital e que não atender as condições previstas no **item 4 do Preâmbulo do Edital e do item 4 do Anexo II** será considerada inabilitada como proponente.

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

5. PROPOSTA DE PREÇOS

5.1 A Proposta de Preços deverá ser apresentada no local, dia e hora, indicados no [ANEXO II](#) deste Edital, em envelope devidamente lacrado, contendo na parte frontal externa a seguinte inscrição (sugestão):

<p align="center">ENVELOPE Nº. 02 – PROPOSTA COMERCIAL CONVITE Nº XXX/20XX. DATA E HORÁRIO DE ABERTURA: XX/XX/XXXX – XX:XX horas.</p> <p>RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE: ENDEREÇO: TELEFONE E E-MAIL PARA CONTATO:</p>
--

5.2 A proposta deverá ser apresentada em língua portuguesa, obrigatoriamente em papel timbrado da empresa proponente ou com carimbo contendo o CNPJ, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devendo ser datada e assinada pelo representante legal ou constituído por instrumento de mandato para tal função, contendo as seguintes informações:

- a) Especificação do(s) objeto(s) com descrição detalhada das características, conforme exigido no [ANEXO I](#);
- b) Proposta de preços discriminada e demais exigências complementares, nos termos do [ANEXO II](#);
- c) Demais documentos complementares relacionados no [ANEXO II](#).

5.3 O preço cotado deverá estar expresso em moeda nacional, por valores fixos e irrevogáveis, nele embutidos os tributos municipais, estaduais e federais, taxas, emolumentos e demais encargos incidentes, inclusive a utilização de transporte(s)/frete(s) necessário(s) ao alcance da realização do objeto do certame.

5.4 A proposta deverá ter como prazo de validade mínimo o estabelecido no [ANEXO II](#), contado da data de sua apresentação.

5.5 A apresentação da proposta será considerada como evidência de que a proponente:

- a) Examinou e tem pleno conhecimento de todos os documentos que instruem este edital;
- b) Aceita as cláusulas e condições deste Edital, bem como eventuais retificações, esclarecimentos ou outros atos complementares ao edital;
- c) Tem condições e compromete-se a fornecer o objeto deste Edital pelo valor e prazo constantes de sua proposta;
- d) Tomou conhecimento dos dispositivos constantes do Regulamento de Licitações e Contratos publicado no site do **SESI/SENAI**, disponível no site www.fiepr.org.br/licitacao/html, aceitando-os de forma integral e irretratável.

5.6 A análise e o julgamento das propostas serão realizados posteriormente pela Comissão de Licitações do **SESI/SENAI** e por técnicos designados para tal fim.

5.7 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e Anexos, sejam omissas ou apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento ou o regular andamento do futuro contrato, e, ainda, as que apresentem valores unitários simbólicos ou irrisórios, de valor zero, excessivos ou manifestamente inexequíveis, de modo a evitar o “jogo de planilhas”.

5.8 Consideram-se manifestamente inexequíveis as propostas cujos valores sejam inferiores a 70% (setenta por cento) do menor dos seguintes valores:

- a) média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pelo **SESI/SENAI**, ou

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

- b) valor orçado pelo **SESI/SENAI**.
- 5.9** Os valores para cada um dos itens das propostas apresentadas, serão analisados tomando-se por base os valores constantes das planilhas que estão junto aos DOCUMENTOS COMPLEMENTARES, disponíveis no site informado no [ANEXO II](#).
- 5.10** Serão desclassificadas as propostas que apresentarem valor superior ao máximo estipulado no [ANEXO I](#) deste edital, ou em qualquer um dos seus itens.

6. PROCEDIMENTOS DO CONVITE

- 6.1** Abertos os envelopes de **Nº 01 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, os documentos ali contidos serão examinados e rubricados pelos participantes presentes e pela Comissão de Licitação do **SESI/SENAI**, assim como os envelopes de **Nº 02 – PROPOSTA COMERCIAL**, das empresas habilitadas.
- 6.2** A Comissão de Licitação efetuará a consulta do CNPJ da(s) proponente(s) junto ao Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis), no site: <http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis/Consulta.seam> e Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php. Em constando dos referidos cadastros, a(s) proponente(s) será(ão) inabilitada(s) OU/E não poderá(ão) participar do certame, haja vista a impossibilidade de participação.
- 6.3** Às empresas inabilitadas, serão devolvidos os envelopes de **Nº 02 – PROPOSTA COMERCIAL**, fechados, mediante assinatura de protocolo de recebimento.
- 6.4** A Comissão de Licitações, após o recebimento, abertura, exame da documentação e registro em Ata, poderá suspender a reunião a fim de que tenha melhores condições de analisar os documentos apresentados, podendo marcar na oportunidade data e horário para nova reunião, ocasião em que serão proclamados os habilitados e abertos os envelopes contendo a proposta comercial.
- 6.5** O não comparecimento de qualquer dos licitantes à nova reunião marcada, não impedirá que ela se realize, não cabendo ao ausente o direito a reclamação de qualquer natureza.
- 6.6** Com base no Art. 16, do Regulamento de Licitações e Contratos publicado no site do **SESI/SENAI**, será facultado à Comissão de Licitações inverter o procedimento, abrindo primeiramente os envelopes de **Nº 02**, contendo **PROPOSTAS COMERCIAIS**, classificando os proponentes pela ordem crescente dos menores preços unitários por item, e só então abrindo os envelopes de **Nº 01**, contendo os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, iniciando com o do proponente classificado em primeiro lugar, e assim sucessivamente, se necessário.

7. IMPUGNAÇÃO E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS DO ATO CONVOCATÓRIO

- 7.1** Sob pena de decadência do direito, no prazo de **02 (dois) dias úteis** anteriores à data fixada para sessão de abertura (consideradas horas úteis das 08hs às 18hs, de segundas-feiras a sextas-feiras), qualquer pessoa, através de correspondência endereçada à Comissão de Licitações do **SESI/SENAI**, fax ou e-mail constantes no [ANEXO II](#), poderá solicitar esclarecimentos ou impugnar o presente edital.
- 7.2** Para efeito de contagem do prazo consignado no **item 7.1**, não será considerada a data de abertura do certame.
- 7.3** Poderá à Comissão de Licitações do **SESI/SENAI** decidir sobre o pedido de impugnação do Edital no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, contado de seu recebimento.

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

7.4 Acolhido o pedido de impugnação contra o ato convocatório, feitos os ajustes necessários, será designada nova data para a realização da presente licitação, mediante comunicação no site www.fiepr.org.br/licitacao/html, se a eventual alteração do edital vier a afetar a formulação das propostas.

7.5 As respostas aos pedidos de esclarecimentos e de impugnações serão partes integrantes deste edital.

8. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

8.1 Será considerada vencedora a proposta que atender às exigências deste edital e atender ao critério de julgamento estipulado no [ANEXO II](#).

8.2 A Comissão de Licitações do **SESI/SENAI**, a qualquer tempo e a seu critério, poderá efetuar diligências, solicitando das proponentes, esclarecimentos e/ou informações complementares, apresentação de *portfolios*, prospectos, amostras, etc., dos serviços cotado(s) para melhor avaliação ou teste, antes da definição do julgamento deste certame.

8.3 O empate, entre dois ou mais proponentes somente ocorrerá quando houver igualdade de preços entre as propostas escritas. Havendo propostas economicamente vantajosas e que estejam em equivalência de condições, o **SESI/SENAI** procederá ao sorteio da proposta vencedora, a ser realizado durante a sessão pública.

8.4 Será admitido apenas 01(um) proponente vencedor para o objeto licitado, atendendo-se ao critério de julgamento estipulado no [ANEXO II](#).

8.5 Omissões ou desatendimento a exigências consideradas eminentemente formais, que sejam irrelevantes para o entendimento da proposta, não acarretarão na desclassificação da proposta, desde que não causem prejuízo para o **SESI/SENAI** e nem firam os direitos dos demais proponentes.

9. RECURSOS

9.1 Do julgamento caberá recurso na forma definida por este Edital e nos termos do disposto no Regulamento de Licitações e Contratos publicado no site do **SESI/SENAI**.

9.2 Havendo impugnações, serão consignadas em ata de abertura de propostas e após o resultado caberão os recursos, por escrito, no prazo de **02 (dois) dias úteis** após este registro, dirigidos à Comissão Permanente de Licitações do **SESI/SENAI**, que os submeterá à análise da Autoridade Competente.

9.3 Interposto, o recurso será comunicado aos demais licitantes, que poderão impugná-lo, no prazo de **02 (dois) dias úteis**.

9.4 Os recursos serão julgados no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contados da data final para sua interposição, por autoridade competente.

9.5 O recurso deve ser apresentado em papel timbrado da empresa, redigidos em português, sem rasuras, fundamentados e assinados por representante legal, observados os prazos legais.

10. ADJUDICAÇÃO

10.1 O resultado deste certame será publicado no site www.fiepr.org.br/licitacao/html e oficiado às Empresas participantes através dos endereços de e-mails informados pelas proponentes.

11. PAGAMENTO

11.1 O pagamento será realizado no prazo e condições especificadas no [ANEXO II](#), a contar da data de conclusão

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

do objeto a prestação de serviço(s), mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura correspondente e após a aprovação dos serviços, pelo Gestor do Contrato do **SESI/SENAI**.

- 11.2** Fica expressamente vedada ao vencedor da licitação, a negociação de faturas ou títulos de crédito decorrentes deste certame, com instituições financeiras ou factorings.
- 11.3** O faturamento deverá ser feito para a entidade correspondente do **SESI/SENAI**, conforme dados constantes do [ANEXO II](#).
- 11.4** A aprovação do(s) objeto(s) licitado dependerá de avaliação, que será efetuada após o processo de conferência, sendo que a assinatura do comprovante da conclusão do(s) objeto(s) licitado não implica na sua aprovação.

12. PRAZO E LOCAL DE ENTREGA

- 12.1** Ficam estabelecidos no [ANEXO II](#) o prazo e o local para a prestação de serviço(s).

13. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 13.1** O **SESI/SENAI** formalizará a contratação por meio de instrumento hábil informado no [ANEXO II](#).
- 13.2** A recusa da Empresa em assinar o instrumento de contratação, ou o não aceita-lo, dentro de **02 (dois) dias úteis** contados da data de recebimento da notificação, sem justificativa por escrito, ou com justificativa não aceita, sujeitará está às penalidades previstas no item **16** deste Edital.
- 13.3** Não será possível a subcontratação total do objeto deste certame.
- 13.4** A subcontratação parcial dependerá de pedido exposto motivado da contratada e da prévia autorização pelo **SESI/SENAI**, cumpridas as obrigações constantes em cláusula contratual.
- 13.5** É expressamente proibida a subcontratação do objeto a licitante que tenha participado do procedimento licitatório ou a empresa proibida de contratar com o **SESI/SENAI**.

14. ALTERAÇÃO CONTRATUAL

- 14.1** A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) para obras, serviços ou compras e 50% (cinquenta por cento) para reforma de edifício ou equipamento, do valor inicial atualizado do instrumento contratual, sempre mediante a lavratura de Termo Aditivo, conforme previsto no artigo 30 do Regulamento de Licitações e Contratos publicado no site do **SESI/SENAI**.

15. RESCISÃO CONTRATUAL

- 15.1** O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito pelo **SESI/SENAI**, independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:
- 15.1.1 Inadimplemento parcial ou total do contrato ou cumprimento irregular de seus termos;
- 15.1.2 Decretação de falência, pedido de recuperação judicial, insolvência civil, liquidação judicial ou extrajudicial ou suspensão, pelas autoridades competentes, das atividades da CONTRATADA;
- 15.1.3 Inobservância de dispositivos normativos, contratuais e do Edital;
- 15.1.4 Dissolução da empresa contratada;
- 15.1.5 A lentidão do seu cumprimento, levando o **SESI/SENAI** a comprovar a impossibilidade da prestação do objeto, nos prazos estipulados;

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

- 15.1.6 O atraso injustificado no início da prestação do serviço;
- 15.1.7 A paralisação da prestação do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao **SESI/SENAI**;
- 15.1.8 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, no contrato ou pela Fiscalização do **SESI/SENAI**;
- 15.1.9 O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- 15.1.10 A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- 15.1.11 A não manutenção das condições de habilitação previstas neste edital.
- 15.2** Nas hipóteses das alíneas “15.1.1”, “15.1.3”, “15.1.5”, “15.1.6”, “15.1.7”, “15.1.8”, “15.1.10” e “15.1.11”, a parte inadimplente será responsável pelo ressarcimento, à outra, de eventuais prejuízos decorrentes da rescisão.
- 15.3** A rescisão contratual será regida pelo disposto no artigo 32 do Regulamento de Licitações e Contratos publicado no site do **SESI/SENAI** e pelo disciplinado no presente Edital, não prejudicando a possibilidade de aplicação das sanções previstas no **item 16** deste edital, sempre assegurada a ampla defesa e o contraditório.
- 16. SANÇÕES E PENALIDADES**
- 16.1** A inexecução total ou parcial do objeto contratado sujeitará a **CONTRATADA**, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: **advertência, multa, rescisão e suspensão do direito de licitar ou contratar com o SESI/SENAI por prazo não superior a 2 (dois) anos**, nas formas adiante especificadas.
- 16.2** Será cabível pena de **advertência** os casos de serviços executados de maneira não conforme, não atendimento as solicitações da fiscalização do **SESI/SENAI** e nos casos de infrações de menor gravidade;
- 16.3** Será cabível pena de **multa**:
- 16.3.1 Nos casos de descumprimento do prazo de execução/entrega, aplicação de multa de 2% (dois por cento) e juros de 0,03% ao dia de atraso sobre o valor dos serviços efetivamente atrasados e ensejando a critério do **SESI/SENAI**, a rescisão contratual;
- 16.3.2 Na hipótese de inexecução parcial, multa no percentual de 5% (cinco por cento), sobre a porção inadimplida do valor atualizado do contrato e ensejando, a critério do **SESI/SENAI**, a rescisão contratual;
- 16.3.3 Em caso de inexecução total, multa no percentual de 10% (dez por cento) do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério do **SESI/SENAI**, a rescisão contratual;
- 16.3.4 Ao proponente que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de licitar, pelo prazo máximo de 2 (dois) anos e/ou multa até o percentual de 20% (vinte por cento) do valor da proposta apresentada.
- 16.4** A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais sanções.
- 16.5** Caberá a penalidade de **suspensão do direito de licitar**, pelo prazo máximo de 2 (dois) anos, contados a partir de sua aplicação, nos casos de **inexecução total ou parcial de que decorra rescisão contratual**, a critério do **SESI/SENAI**.

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

- 16.6** As multas poderão ser descontadas dos recebimentos a que a contratada tiver direito ou cobradas judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo.
- 16.7** As penalidades poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.
- 16.8** No caso de atraso da entrega do objeto, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, o contrato poderá ser imediatamente rescindido, a critério do CONTRATANTE. Nesta situação, o CONTRATANTE poderá convocar outro fornecedor para execução do contrato, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos publicado no site do **SESI/SENAI**.
- 16.9** Fica facultada a defesa prévia da empresa, em qualquer caso de aplicação de penalidade, no prazo de **05 (cinco) dias úteis** (consideradas horas úteis das 08hs às 18hs, de segundas-feiras a sextas-feiras), contados da intimação do ato.
- 17. INCIDÊNCIAS FISCAIS E DEMAIS ÔNUS**
- 17.1** Dos valores devidos à **CONTRATADA** serão descontados os encargos sujeitos, por disposição legal, à retenção na fonte, nos percentuais discriminados no **ANEXO II**, quando for o caso.
- 18. DISPOSIÇÕES GERAIS**
- 18.1** O objeto deste edital deverá ser executado rigorosamente dentro das especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos, sendo que a inobservância desta condição implicará sua recusa, com a aplicação das penalidades previstas no item 16, deste Edital.
- 18.2** As proponentes deverão observar os mais altos padrões éticos durante o processo licitatório, estando sujeitas às sanções previstas neste Edital e na legislação brasileira.
- 18.3** As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o edital, através da consulta permanente ao site **www.fiepr.org.br/licitacao/html**, não cabendo ao **SESI/SENAI** a responsabilidade pela não observância deste dispositivo.
- 18.4** Caso a proponente se recuse a executar o objeto deste Edital ou venha a fazê-lo fora das especificações estabelecidas, o **SESI/SENAI** poderá, mediante notificação, rescindir o ajuste e optar pela convocação das demais proponentes na ordem de classificação, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos publicado no site do **SESI/SENAI**.
- 18.5** Fica assegurado ao **SESI/SENAI** o direito de:
- Adiar a data de abertura do presente certame, dando conhecimento aos interessados, mediante informação no site **www.fiepr.org.br/licitacao/html**, com a antecedência de pelo menos 24 (vinte e quatro) horas, da data inicialmente marcada;
 - Cancelar o presente certame, a qualquer tempo, desde que haja motivo que o justifique, nos termos do art. 40 do Regulamento de Licitações e Contratos publicado no site do **SESI/SENAI**, dando ciência aos interessados;
 - Alterar as condições deste Edital, fixando novo prazo, não inferior a **02 (dois) dias corridos**, para a abertura das propostas, a contar da publicação das alterações, se a eventual alteração do edital vier a afetar a formulação das propostas.
- 18.6** É facultado, a Comissão de Licitações do **SESI/SENAI** ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar do ato da sessão pública.
- 18.7** A Contratada ficará responsável por quaisquer danos que venha a causar a terceiros ou ao patrimônio do

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

- SESI/SENAI**, durante a(s) prestação(ões) do(s) serviço(s) contratados, reparando-os às suas custas, não lhe cabendo nenhuma indenização por parte do **SESI/SENAI**.
- 18.8** Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos acréscimos de valores nos contratos a qualquer título.
- 18.9** A proponente vencedora obriga-se a substituir ou readequar o objeto deste edital que não estejam de acordo com as especificações e padrões de qualidade exigidos no Edital, sem ônus para o **SESI/SENAI**.
- 18.10** Para efeito de contagem dos prazos estabelecidos neste edital, referentes a recursos, impugnações ou pedidos de esclarecimentos, excluir-se-à o dia do início e incluir-se-à o do vencimento, e serão considerados os dias consecutivos, no dia e hora mencionada no [ANEXO II](#).
- 18.11** Os recursos orçamentários para as despesas decorrentes deste edital estão previstos em dotação orçamentária para o ano em curso, do **SESI/SENAI** conforme previsto no [ANEXO II](#) deste edital.
- 18.12** Quando todos os licitantes forem inabilitados ou todas as propostas forem desclassificadas, a Comissão de Licitações do **SESI/SENAI** poderá fixar às proponentes o prazo de até **05 (cinco) dias úteis** para a apresentação de nova documentação ou de outras propostas, escoimadas das causas referidas neste item.
- 18.13** Os envelopes de habilitação ou proposta comercial das licitantes que forem inabilitadas ou em caso de inversão do procedimento sejam desclassificadas, poderão retirar os mesmos no prazo de até **30 (trinta) dias corridos**, contados da data do julgamento do edital. Decorrido esse prazo, o **SESI/SENAI** poderá providenciar a sua destruição.
- 18.14** Em havendo contradição entre os termos do Edital e do instrumento contratual, prevalecem os termos do Edital.
- 19. FORO**
- 19.1** Para todos os efeitos legais, as partes elegem o Foro constante no [ANEXO II](#), para dirimir dúvidas oriundas da aplicação deste Edital e seus Anexos.

Curitiba, 27 de agosto de 2018.

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES
SISTEMA FIEP**

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CONTACT CENTER

VALOR GLOBAL TOTAL R\$ 320.000,00						
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	UF	OPERADORES	QTDE DE PA'S	PERÍODO (MESES)	PREÇO MÁXIMO UNITARIO PA'S	PREÇO MÁXIMO TOTAL (PA'S X PERÍODO)
Serviços de CALL CENTER (Operação híbrida - Ativo e Receptivo) pelo período de 4 meses	SERV.	20	10	4	R\$ 8.000,00	R\$ 320.000,00
<p>1. DESCRIÇÕES DO OBJETO</p> <p>1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Central de atendimento ativo e receptivo (Contact Center) através de canal remoto (telefone/chat e demais formas digitais de contato possíveis) usando plataforma multicanal e omnichannel contemplando a gestão da operação, fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados, incluindo a conexão com sistemas e aplicativos hospedados nos servidores do Sistema Fiep, bem como hospedados no serviço de nuvem Microsoft Azure, para consulta de informações e registros das solicitações recebidas.</p> <p>1.2 O serviço será para este período exclusivo para captação de clientes para o segmento Educacional do Sistema Fiep, contando com:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Educação Infantil b) Educação Fundamental c) Ensino médio d) Senai Técnicos e) Qualificação Profissional f) Graduação g) Pós-graduação <p>1.3 Consideramos que a operação deverá contar com atendentes específicos para o perfil de Colégio Sesi (Educação infantil a Ensino Médio) e específicos para Senai Cursos Técnicos, Qualificação Profissional, Graduação e Pós-Graduação, por se tratarem de perfis diferentes em tons de abordagem.</p> <p>1.4 A operação não deverá ser agressiva, mas sim agir de forma muito amigável e convincente a respeito da qualidade e atendimento que o Sistema Fiep oferece no segmento educacional.</p> <p>1.5 É necessário que o fornecedor possua ponto de web restrito plataforma do Sistema Fiep, hardwares/estações de trabalhos pelos atendentes precisam ter equipamentos estruturados de acordo com N17 e configurações adequadas de velocidade e suporte técnico bem como capacidade de atendimento multicanal e/ou omnichannel.</p> <p>1.6 O Sistema Fiep disponibilizará licenças do CRM Microsoft Dynamics 365 para uso do fornecedor. O mesmo terá que ter sistemas de envio de relatórios solicitados pelo Sistema Fiep em tempo real e capacidade de inclusão de informações e dados na plataforma CRM do contratante.</p> <p>2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO</p> <p>2.1 FREQUÊNCIA E PERIODICIDADE:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) O atendimento receptivo personalizado no Contact Center deverá funcionar de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 20h00 e sábado das 08h00 às 14h00. Feriados Nacionais, Estaduais e ou Municipais, bem como datas comemorativas que por ventura caírem durante a semana serão avaliados pelo Sistema Fiep a necessidade de funcionamento da operação. b) O atendimento ativo deverá funcionar de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 21h00, sendo determinado 						

2.2 CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS:

- a) O atendimento será realizado por meio de recepção de ligações originárias de todo o Estado do Paraná para o número **0800 648 0088**.
- b) O atendimento também será realizado por meio de ligações ativas para todo o estado do Paraná ou outros estados.
- c) O Sistema Fiep poderá, a seu exclusivo critério, indicar outros números telefônicos de sua propriedade para realização das operações receptivas, sendo de responsabilidade da contratada se adaptar de acordo com as necessidades da contratante.

2.2.1 Do Atendimento Eletrônico da URA - Unidade de Resposta Audível

- a) Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através da URA em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano);
- b) A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pelo Sistema Fiep a qualquer tempo;
- c) As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA pelo Sistema Fiep, terão os seguintes prazos para execução de acordo com a escala de prioridade a ser definida pela CONTRATADA:
 - I. Emergenciais: execução imediata, em até 1 (uma) hora;
 - II. Prioritários: alterações efetuadas em até 12 (doze) horas;
 - III. Padrão: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;
 - IV. Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 12 (doze) horas
- d) As devidas inclusões, exclusões e alterações poderão ser realizadas de 1 até 24 horas, conforme escala de prioridade.
- e) Os casos omissos neste Termo deverão ser aprovados pelo Sistema FIEP.
- f) A URA deverá estar instalada na rede interna da CONTRATADA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA;
- g) A CONTRATADA deverá prever no mínimo 60 canais simultâneos de URA (Unidade de Resposta Audível) com plano de expansão, conforme necessidade de aditamento contratual;
- h) As gravações de fraseologias da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação pelo Sistema Fiep antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas. O não cumprimento dessa exigência implicará em medidas legais previstas nesse edital.
- i) As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS (Text-To-Speech) e é de responsabilidade da CONTRATADA;
- j) A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento e previamente autorizada, por escrito, pelo gestor do contrato do Sistema Fiep;
- k) A CONTRATADA, sempre que executar a manutenção da URA deverá prever uma mensagem explicativa ao cliente. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação do Sistema Fiep antes de sua efetiva ativação;
- l) A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades do Sistema Fiep. Os textos das mensagens serão fornecidos pelo Sistema Fiep, cabendo a CONTRATADA efetuar gravação;
- m) A URA deverá executar pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano;
- n) No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA normalizada;
- o) A URA deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador;
- p) A CONTRATADA deve programar solução para bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC);
- q) A CONTRATADA deverá fornecer de forma sistemática relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível para o Sistema Fiep efetuar o acesso e a impressão

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

desses relatórios através de portal WEB na internet, devendo o mesmo ser protegido por login e senha, que será de uso exclusivo do Sistema FIEP

I. Relatórios básicos da operação:

- Chamadas atendidas;
- Chamadas abandonadas;
- Nível de serviço;
- Desconexão por “time-out” (com a indicação do respectivo ponto);
- Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- Comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário;
- Relatório de navegação;
- Relatório por dados de URA;
- Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal de URA, por ligações derivadas para os Atendentes, etc;
- Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a Discagem, ligações atendidas com sucesso, entre outras;
- Relatórios de transferência de chamadas e sucesso de transferência.
- Satisfação do atendimento telefônico
- Nível de qualidade da chamada

II. Relatórios básicos de atendimento:

- Quantidade de registros por produto atendido;
- Quantidade de registros por entidade atendida;
- Quantidade de contratos firmados por produto atendido;
- De acordo com a maturação da operação a CONTRATANTE poderá solicitar outros relatórios para a CONTRATADA a partir das informações coletadas no atendimento e registradas em sistema.

Obs: Outros relatórios poderão ser solicitados pelo Sistema Fiep, cruzando dados para geração de informações para tomada de decisão. Também poderá ser solicitado pelo Sistema Fiep extratos de chamadas por entidades e linhas de serviço de acordo com sua necessidade.

- III. A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair ou o cliente desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada (Busy Detection);
- IV. A solução deverá suportar integração com o sistema de telefonia IP da CONTRATANTE, possibilitando a conexão/integração entre as soluções através de SIP-TRUNKING;
- V. Através dessa integração deverá ser possível realizar ligações ramal-ramal (nos dois sentidos) entre a solução de Contact Center que está sendo contratada com o sistema de telefonia da CONTRATANTE.
- VI. A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA;
- VII. A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação.
- VIII. A solução de URA, com todos os seus recursos, deverá ser implementada até 4 (quatro) dias que antecedam o início da operação a ser determinado na assinatura do contrato, sabendo-se que iniciará na segunda quinzena do mês de Agosto de 2018.

2.2.2 Das respostas-padrão “scripts” e da URA

- a) Todo o conteúdo das respostas-padrão e da URA é de propriedade total e exclusiva do Sistema Fiep;
- b) A CONTRATADA se compromete e garante que todas as informações e conteúdo das respostas-padrão e fraseologias da URA serão utilizados exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto;
- c) A CONTRATADA se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes e/ou funcionários do Sistema Fiep.

2.2.3 Do Atendimento Humano Receptivo e Ativo

NJS
CPL



Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

- a) A contratada deverá prestar serviços de atendimento ao cliente fornecendo informações dispostas nos materiais oferecidos pelo Sistema Fiep, acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações nos sistemas de Gestão de Atendimento e relacionamento com o Cliente, Microsoft Dynamics CRM 2016 e/ou Microsoft Dynamics 365 também fornecido pelo Sistema Fiep.
- b) Os serviços de atendimento humano prestados pela CONTRATADA compreendem as atividades descritas nos itens a seguir, observando procedimentos definidos pelo Sistema Fiep:
- Atender as ligações transferidas da URA;
 - Fornecer informações e esclarecimentos com base nos “scripts” (respostas padrão), elaboradas pela CONTRATADA. Os “scripts” serão elaborados a partir de “briefings” fornecidos pela CONTRATANTE e deverão, após sua formulação, serem aprovados pela CONTRATANTE.
 - A elaboração de scripts padrão será de responsabilidade da CONTRATADA;
 - Efetuar o encaminhamento das ligações para outras centrais determinadas pelo Sistema Fiep, sendo que esta ligação deve ser transferida através de atendimento assistido;
 - Realizar encaminhamento de dúvidas e reclamações de acordo com os protocolos definidos pelo Sistema Fiep, cumprindo prazos estabelecidos, caso venha a ocorrer.
 - Registrar oportunidades de negócios e geração de leads, por oportunidade mapeada, de acordo com os protocolos definidos pelo Sistema Fiep, garantindo níveis satisfatórios de registros de dados.
 - Registrar pré-vendas e vendas de acordo com os protocolos definidos.
 - Garantir a transferência imediata para o *skill* competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.
 - Efetuar o *call back* quando ocorrer transbordo e desistências de ligações, caso ocorra volume de ligação superior a capacidade de atendimento
 - Efetuar ligações informativas, conforme solicitação do Sistema Fiep, mediante “scripts” elaborados pela CONTRATADA a partir de briefing repassado pela CONTRATANTE
 - Efetuar ligações com o objetivo de gerar oportunidades de negócios para o Sistema Fiep, mediante “scripts” elaborados pela CONTRATADA a partir de briefing repassado pela CONTRATANTE
 - Receber ligações provenientes de indústrias do estado do PR, buscando sanar dúvidas técnicas relacionadas aos serviços prestados pelas casas Sesi, Senai e IEL.
 - Ter a disposição serviço de agendamento de visitas da equipe de vendas em seus clientes.
 - Efetuar pesquisas de pós-venda de todos os serviços do Sistema Fiep conforme demanda do CONTRATANTE.
 - A CONTRATADA deverá ter a disposição as Ferramentas de telefonia, e-mail, chat e demais meios seguros de comunicação, para uso conforme demanda e solicitação do CONTRATANTE.
 - Divulgar e assessorar eventos e campanhas.
 - Atender a todas as demandas citadas, para quaisquer instituições do Sistema FIEP.
- c) A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos “skills”, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
- d) O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo.
- e) Esta qualificação (técnica de atendimento ativo e receptivo) é de responsabilidade da CONTRATADA.
- f) As respostas padrão utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento ser atualizadas, excluídas ou alteradas pelo Sistema Fiep, ficando sob responsabilidade do Sistema Fiep avisar à CONTRATADA de tais alterações;
- g) As tentativas para atender às demandas de clientes pela CONTRATADA deverão envolver:
- Consulta aos “scripts” ou materiais disponíveis;
 - Transferência para outros Níveis de Atendimento;
 - Consulta aos multiplicadores;
 - Consulta à supervisão;
 - Transferências para unidades / áreas técnicas definidas pelo Sistema Fiep.
 - Ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação do Sistema Fiep.

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

- h) A realização de ligações ativas, de qualquer espécie, somente poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 9h às 20h, sendo vetado efetuar ligações aos domingos e feriados de qualquer espécie;
- i) Para fins de acompanhamento, a CONTRATADA deverá disponibilizar sistema para registro das ligações ativas, sistema esse que possa ser customizado pela CONTRATADA de acordo com as necessidades do Sistema Fiep; deverá também disponibilizar serviço de câmeras nas estações de atendimento, para acompanhamento à distância do CONTRATADO.

2.2.4 Do Modelo de Atendimento

- a) A Central **0800 648 0088** funcionará de maneira híbrida (diversa), disponibilizando, em um mesmo ambiente, ilhas de atendimento/operações com diversos graus de complexidade e/ou dimensionamento;

2.2.5 Atendimento “Multi-Perfil”

- a) Trata-se de atendimentos de forma genérica distribuídos a um grupo de operadores que trabalharão de forma compartilhada para diversos tipos de serviços/assuntos (*skill's*), possibilitando aglutinar em uma única ilha de atendimento serviços que guardam entre si afinidades de informações comuns, sistemas e procedimentos;

2.2.6 Níveis de Atendimento humano telefone

- a) As ilhas de atendimento definidas acima sejam elas Multi-Perfil, obedecerão à divisibilidade de Níveis de Atendimento de acordo com os perfis/habilidades dos operadores conforme perfil descrito neste edital.
- b) A adoção da divisibilidade de Níveis de Atendimento para as células do Serviço obedecerá a critérios definidos exclusivamente pelo Sistema Fiep, podendo ser aplicada ou não, de acordo com a complexidade dos serviços abordados;

2.2.7 Da transferência de ligações:

- a) A Transferência de Ligações para outras centrais deverá estar prevista via Voip sem custo para o Sistema Fiep.
- b) A transferência de ligações ocorrerá sempre de forma assistida, sendo necessário que o operador identifique-se, identifique o cliente e sua necessidade; nos casos onde não seja possível a transferência o operador deverá retornar ao cliente que poderá optar por entrar em contato posteriormente.

3. DAS OBRIGAÇÕES DO SISTEMA FIEP

- 3.1** Responder solicitações da CONTRATADA para as quais não existam “scripts”;
- 3.2** Efetuar o controle de qualidade e controlar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA a partir da análise dos relatórios gerenciais;
- 3.3** Analisar pedidos de informações, sugestões e elogios destinados ao Sistema Fiep pela CONTRATADA;
- 3.4** Todos os relatórios estatísticos elaborados pela CONTRATADA serão conferidos pelo Sistema Fiep que, na hipótese de identificar inconsistências, imediatamente notificará à CONTRATADA para as devidas providências.

4. LOCALIZAÇÃO

- 4.1** A Central de Atendimento deverá ser instalada no município de Curitiba, por se tratar de um serviço prestado em sua grande maioria a usuários do Estado do Paraná, nas dependências da CONTRATADA; a qual permitirá acesso pela equipe gestora do serviço de Contact Center do Sistema Fiep a qualquer momento.

5. QUANTITATIVO DE CONTRATAÇÃO

5.1 Quantitativo para operação com uso de atendimento Humano Receptivo e Ativo

O número de PAs para a operação deverá ser variável, considerando que teremos sazonalidade de demandas de campanhas durante o período do contrato.

5.2 Descritivo de equipes

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

ITEM	DESCRIÇÃO
1	EQUIPE RECEPTIVO FIXA: Prestação de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de <i>Call Center</i> , de atendimento receptivo na forma de telefone e internet, denominada Contact Center, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, equipamentos, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados, conforme especificações e quantidades constantes no edital, compreendendo: Operadores de telemarketing RECEPTIVO (telefone e internet) EXCLUSIVOS em turnos diferentes, + Equipe de Gestão EXCLUSIVA. (Supervisão de Receptivo/ Supervisão Técnica/ Monitoria de Qualidade)
2	EQUIPE ATIVA FIXA: Prestação de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de <i>Call Center</i> , de atendimento ativo na forma de telefone e internet, denominada Contact Center, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, equipamentos, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados, conforme especificações e quantidades constantes no edital, compreendendo: Operadores de telemarketing ATIVO (telefone e internet) EXCLUSIVOS em turnos diferentes, + Equipe de Gestão EXCLUSIVA. (Supervisão de Receptivo/ Supervisão Técnica/ Monitoria de Qualidade)

6. DIMENSIONADO

- 6.1** A escala dos operadores é de responsabilidade da CONTRATADA, podendo esta sofrer alterações no intuito de garantir os níveis de SLA conforme demanda de atendimento e ou necessidade do CONTRATANTE, podendo esta inclusive sofrer sobreposição de posto de atendimento.
- 6.2** Toda e qualquer alteração na escala dimensionada deverá ser aprovada pela CONTRATANTE

7. REQUISITOS DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS

Os serviços da Central de Atendimento deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão; Haverá auditorias periódicas quanto às instalações da CONTRATADA, a fim de verificar a adequação aos requerimentos desse Termo de Referência. A CONTRATADA se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento.

7.1 Da edificação

- a)** A edificação deverá ter capacidade e condições de abrigar as posições de atendimento a serem ocupadas pelos operadores, supervisores, monitores, áreas administrativas da contratada, sala de reunião, salas especiais para os gestores do contrato que serão responsáveis pelo acompanhamento dos serviços in loco, bem como dos demais ambientes descritos neste Termo de Referência.
- b)** A operação do Sistema FIEP deverá ficar alocada em ambiente separado e isolado acusticamente das demais operações da CONTRATADA a fim de evitar transtornos com ruídos causados por outras células de atendimento.

7.2 Da estrutura da Central de Atendimento

- a)** A sala da Central de Atendimento deverá ser especialmente projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequados, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE), e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;
- b)** As "PA's" (Posições de Atendimento) deverão ser do tipo "Box" (Caixa), separadas e acusticamente isoladas entre si;
- c)** As "PA's" de supervisores deverão ser colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores da Central de Atendimento, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas;
- d)** As "PA's" devem ser equipadas com microcomputador e solução telefônica tipo "hands free", em que é dispensado o uso das mãos;
- e)** As "PA's" deverão ser de uso exclusivo para atendimento ao Sistema Fiep, não podendo ser compartilhadas com serviços de outros clientes da CONTRATADA;
- f)** Todos os equipamentos devem estar em perfeito estado de funcionamento e conservação para a execução

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

dos serviços;

- g) A CONTRATADA deverá garantir infraestrutura adequada para aplicação dos treinamentos e reciclagens. As mesmas devem contar com:
- Quadro branco, mesas e cadeiras;
 - Computador, Projetor multimídia e demais equipamentos que se fizerem necessários;
- h) Não é exigida a exclusividade da sala de treinamento, mas a CONTRATADA deve garantir a sua disponibilidade de acordo com as necessidades do Sistema Fiep;
- i) É necessário que haja área de descanso e descompressão para os operadores;
- j) A CONTRATADA deverá fornecer a seus empregados armários tipo escaninho que permitam a guarda de objetos pessoais e documentos;
- k) A CONTRATANTE poderá determinar o layout do espaço de operação da equipe de contact center na CONTRATADA visando reforçar a identidade visual do Sistema Fiep para que haja maior identificação e conexão da equipe de operação com a marca da CONTRATANTE. O espaço deverá ser executado por parte da CONTRATADA de acordo com as solicitações da CONTRATANTE.

7.2.1 Será requerida da CONTRATADA a seguinte infraestrutura física mínima:

- a) **Ambiente de Operação:** Área que concentra a infraestrutura física / tecnológica e os recursos humanos relativos ao atendimento, supervisão e *Backoffice*, bem como espaço para aplicação de feedback de performance aos operadores.
- b) **Ambiente de Monitoria e Qualidade:** Área que avalia o atendimento dos operadores, com a finalidade de garantir a qualidade do serviço.
- c) **Ambiente de Planejamento e Controle (forecast/Control Desk):** Área que realiza o planejamento de todo processo de atendimento da Central.
- d) **Ambiente de Treinamento:** Local específico a ser utilizado para os treinamentos de capacitação e reciclagem das equipes da Central. Este ambiente deve, necessariamente, estar isolado dos demais ambientes, a fim de garantir a não interferência na dinâmica dos atendimentos prestados;
- e) **Ambiente de Apoio Administrativo:** Local a ser utilizado com base para o apoio administrativo às equipes de gestão da operação do Sistema Fiep;
- f) **Ambiente de Descompressão:** Local que será utilizado pelos operadores para descanso;
- g) **Sala de Reuniões:** Local reservado à realização de reuniões técnicas e de gestão;
- h) **Ambiente Técnico:** Local reservado à instalação dos equipamentos de rede e telefonia, servidores, sistemas e aplicações necessários ao pleno funcionamento. Será o local de operação, suporte e monitoramento, pela CONTRATADA, do(s) sistema(s) e demais componentes tecnológicos envolvidos na operação da Central;

8. RECURSOS TECNOLÓGICOS

O sistema de telefonia da CONTRATANTE deverá obedecer aos seguintes itens:

- O número **0800 648 0088** e/ou qualquer outro que vier a ser acrescido, alterado ou excluído, será de titularidade do Sistema Fiep;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente de atendimento e sob sua responsabilidade (gestão e custos) as terminações a serem programadas no serviço;

8.1 Soluções de Telefonia (PABX/DAC)

- a) A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente, os terminais designados para o atendimento das chamadas originadas de todo Estado do Paraná;
- b) Os terminais deverão fazer parte de sistema **DDR DIGITAL**, com troncos dimensionados adequadamente para o recebimento das ligações telefônicas originadas no âmbito do estado do Paraná, conforme informações de volume histórico apresentando nesse edital.
- c) Os terminais receberão as chamadas supramencionadas por processo de redirecionamento de ligações a ser viabilizado pelo Sistema Fiep através do número **0800 648 0088**, podendo o Sistema Fiep acrescentar outros de sua propriedade;
- d) Caso o Sistema Fiep decida por nova forma de atendimento para as chamadas, deverá informar à CONTRATADA com prazo de 10 (DEZ) dias de antecedência para que sejam feitas as adequações necessárias.

8.2 Placas anunciadoras

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

- a) A CONTRATADA deverá manter mensagens eletrônicas, previamente definidas e aprovadas pelo Sistema Fiep;
- b) As placas deverão informar no horário de atendimento telefônico: mensagem de boas vindas, seguida de informativo sobre gravação do atendimento e mensagem de espera;
- c) Poderão ser adicionadas quaisquer outras mensagens, a critério do Sistema Fiep;
- d) O Sistema Fiep poderá a qualquer tempo durante a vigência do contrato solicitar à CONTRATADA que desative, ative, inclua, exclua ou altere as mensagens eletrônicas pré-gravadas.
 - Emergenciais: execução imediata, em até 1 (uma) hora;
 - Prioritários: alterações efetuadas em até 12 (doze) horas;
 - Padrão: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;
 - Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 12 (doze) horas
- e) As devidas inclusões, exclusões e alterações poderão ser realizadas de 1 até 24 horas, conforme escala de prioridade.
- f) Os custos para inclusão, alteração e exclusão de mensagens eletrônicas, bem como todo processo de gravação é de total responsabilidade da CONTRATADA, não sendo essa repassada a CONTRATANTE.

9. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL DE VOZ

- 9.1 O sistema deverá gerar a gravação, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados das fichas de manifestações, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores (100% das ligações). Mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora;
- 9.2 O sistema de gravação não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo atendente quando este não for autorizado;
- 9.3 O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 dias com acesso "on-line" (em linha ou conectado) imediato para o Sistema Fiep;
- 9.4 A CONTRATADA deve manter o "backup" de 100% das gravações de forma audível por um período de 2 (dois) anos a partir da data de recebimento da ligação;
- 9.5 Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com as seguintes extensões: "mp3", "ogg", "wav" ou "wma";
- 9.6 A busca de gravações deve ser realizada em até 24 horas após solicitação / sob demanda.

10. SOFTWARES - PROGRAMAS DE COMPUTADOR

- 10.1A CONTRATADA deverá fornecer sistema com interface web para controle e registro de chamadas e atendimentos, bem como oferecer sem custo adicional toda e qualquer customização e integração necessária para atender as necessidades da contratante.
- 10.2O sistema deverá permitir o registro de todo e qualquer contato possibilitando assim a criação de histórico de atendimento do usuário, seja ele pessoa física ou jurídica. O histórico de atendimento deve oferecer níveis de desdobramento de assunto, bem como gerar relatórios que permitam o monitoramento quantitativo e qualitativo do atendimento.
- 10.3O sistema deverá oferecer solução que permita integração com demais sistemas do sistema FIEP com objetivo de gerar oportunidade de negócio.
- 10.4Possibilidade de integração com outros softwares existentes no sistema Fiep, bem como, capacidade de desenvolvimento de *front end* de informações pertinentes a operação.
- 10.5É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o restante dos softwares e sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste edital, sendo necessário tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.

10.6Requisitos Mínimos Obrigatórios

- a) Requisitos tecnológicos:
 - Possuir arquitetura WEB.
 - Possuir compatibilidade com os sistemas operacionais Windows 7 ou superior.
 - Possuir compatibilidade com pacote Office 2010 ou superior.
 - Segurança de rede

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

b) Requisitos funcionais - ADMINISTRAÇÃO DE RELATÓRIOS

- Possuir funcionalidade integrada que permita a criação de relatórios, gráficos e consultas.
- Possuir funcionalidade integrada de administração via WEB, que permita o agendamento para
- Publicação e envio por e-mail de relatórios e gráficos.

c) Requisitos funcionais - ADMINISTRAÇÃO DE ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA'S)

- Possuir funcionalidade nativa que permita, via WEB, a criação de Acordo de Nível de Serviços.
- Permitir a associação entre Acordo de Nível de Serviços via WEB, para organizá-los contextualmente.
- Permitir a criação de métricas, via WEB, para acompanhamento sistemático dos acordos de nível de serviços.
- Permitir o gerenciamento de garantias e serviços, via WEB, definindo cobertura por tempo e/ou múltiplos medidores.

11. CTI – “COMPUTER TELEPHONY INTEGRATED” - SISTEMA INTEGRADO DE TELEFONIA E COMPUTAÇÃO.

11.1A CONTRATADA deverá prever na sua estrutura tecnologia CTI:

11.2A plataforma de voz DAC (Conversor Digital para Analógico) deverá ter integração, por meio de CTI, suportando aplicações externas, tais como:

- Discador;
- Gravador;
- “Front-end”;
- URA;

11.3A solução deverá permitir interação total das funcionalidades de telefonia na tela do computador;

11.4A solução deverá permitir a pré-qualificação e roteamento dinâmico baseado nas informações do chamador, informação das ações do chamador pela URA e pela central de atendimento;

11.5A solução deverá permitir transferência de chamada de um atendente diretamente para uma opção dentro da árvore da URA.

12. “HARDWARE” - PARTE FÍSICA.

12.1 Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos sistemas do Sistema Fiep e devem obedecer aos requisitos mínimos de hardware e software (navegador web, etc.), atualizados, com menos de 24 meses de uso e que sejam compatíveis com as aplicações do Sistema Fiep;

12.2 Os acessos externos serão somente aos “sites” autorizados pelo Sistema Fiep;

12.3 Toda solução de servidores e demais equipamentos de rede será de responsabilidade da CONTRATADA, bem como toda infraestrutura necessária para cumprir os níveis de disponibilidade estipulados no SLA, bem como atender ao dimensionamento.

13. COMUNICAÇÃO DE DADOS

13.1O link de comunicação entre a CONTRATADA e CONTRATANTE, deverá ser de uso exclusivo através de link ponto a ponto e provido pela CONTRATADA.

13.2A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso remoto ao sistema, bem como todos os relatórios, diários, e mensais para acompanhamento e gerencia do serviço pelo Sistema Fiep;

13.3A CONTRATADA deverá prover acomodação e alimentação elétrica para todos os equipamentos envolvidos, tais como “modems” (aparelho que converte pulsos digitais do computador para frequências de áudio do sistema), roteadores etc. em sala com acesso restrito e infraestrutura elétrica estabilizada através de rede coberta por “nobreak” (aparelho desenvolvido para fornecer energia ininterrupta na ausência de energia);

13.4 Toda infraestrutura necessária para interligação dos links (roteadores e firewalls) deverão ser providos pela CONTRATADA;

13.5A CONTRATADA deverá entregar ao gestor do contrato os respectivos “Termo de Responsabilidade” e o “Acordo de Responsabilidade” devidamente assinados, antes de se iniciarem as atividades e para cada novo funcionário que tiver acesso aos meios de comunicação conectados ao Sistema Fiep;

14. REQUISITOS DE SEGURANÇA NA CONTRATADA

- “Firewall” – Sistema de Proteção contra Acesso não Autorizado a uma Rede.
- Antivírus
- Segurança da Conexão
 - ✓ As conexões com a CONTRATANTE deverão possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da CONTRATANTE estejam protegidos de acesso de terceiros

14.1 Auditoria Técnica/Qualidade

- 14.1.1 A CONTRATADA deverá permitir ao Sistema Fiep acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade;
- 14.1.2 Tais auditorias serão efetuadas pelo Sistema Fiep, caso julgue necessário;
- 14.1.3 Pontos a serem avaliados: As auditorias irão atribuir uma nota de 1 à 5, onde sendo 5 totalmente satisfeito e 1 totalmente insatisfatório, e sendo toda e qualquer nota igual ou abaixo de 3 passível de análise de melhoria.
- 14.1.4 Os itens a serem avaliados:
- a) Infraestrutura – Serão verificadas mesas, cadeiras e EPI’s se estão de acordo às normas técnicas do setor;
 - b) Máquinas e Softwares – Serão analisados máquinas e equipamentos, bem como software de apoio se estão dentro das especificações deste edital;
 - c) Atendimento Humano – Serão realizadas monitorias, testes de qualidade (cliente oculto), bem como avaliações teóricas, no intuito de avaliar o conhecimento do operador.
- 14.1.5 O resultado da auditoria será levado a conhecimento da CONTRATADA que se compromete a atender ou propor melhorias aos pontos que obterem nota de avaliação abaixo do esperado.
- 14.1.6 O Sistema Fiep definirá a empresa a prestar o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria;

14.2 Recursos de Contingência

A CONTRATADA deverá se responsabilizar por manter a redundância e disponibilidade necessária para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos, tais como: equipamentos de Rede e Comunicação, Desktop, Servidores, equipamentos de telefonia, etc., que atendem a Central **0800 648 0088**.

15. DA GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

- 15.1A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a operacionalização da Central de Atendimento. A CONTRATANTE poderá acompanhar todo o processo de seleção e contratação de pessoal, conforme sentir necessidade.
- 15.2O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da CONTRATADA, sendo todos seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da CONTRATANTE para eventuais auditorias;
- 15.3A CONTRATADA deverá interagir com os representantes do Sistema Fiep, responsáveis pelos serviços da Central de Atendimento, a fim de zelar pelo atendimento dos itens relativos à gestão de recursos humanos, previstos neste Edital;
- 15.4A CONTRATADA deverá, sempre que demandada pelo Sistema Fiep, apurar e responder no prazo de **08 (oito) horas** a todo e qualquer questionamento da CONTRATANTE acerca da prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes;
- 15.5A CONTRATADA se compromete no prazo de **24 (vinte e quatro) horas** a substituir qualquer de seus colaboradores designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pelo Sistema Fiep.
- 15.6A CONTRATADA deverá informar ao Sistema Fiep todas as substituições de operadores e/ou supervisão que ocorrer durante o contrato, informando o nome e perfil do novo operador e/ou supervisor contratado.
- 15.7No ato de seleção, devem ser observados os seguintes critérios:
- Perfil / conhecimento compatível com a função, atendendo aos pré-requisitos e à formação exigida, conforme necessidade do Sistema Fiep;
 - Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato;
 - Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada;

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

- Obrigatoriedade de realização de exames audiométricos.
- 15.8A** fim de assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e o perfil profissional definido;
- 15.9A** CONTRATADA deverá capacitar as equipes com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao cliente, em linguagem clara.
- 15.10 Da contratação**
- a) A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATADA deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo sindicato SINTTEL - SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES NO ESTADO DO PARANÁ;
 - b) A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe;
 - c) Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos;
 - d) A CONTRATADA deve seguir a norma Regulamentadora NR17, que estabelece os parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas suas diversas modalidades, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente. Caso não atenda esse requisito, será desclassificada.
 - e) Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento e a busca por um baixo nível de rotatividade;
 - f) A empresa CONTRATADA deverá respeitar o piso salarial da categoria, de acordo com os valores e padrões praticados pelo mercado;
 - g) A CONTRATADA assegurará as exigências do PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador), vale-transporte e assistência médica aos seus profissionais, atendendo aos parâmetros definidos em acordo coletivo de trabalho celebrado entre as categorias profissionais e seus respectivos sindicatos;
 - h) A CONTRATADA assegurará a contratação de pessoal necessária para atender ao dimensionamento proposto pelo Sistema Fiep;
 - i) O Sistema Fiep exige exclusividade de pessoal da CONTRATADA, sendo vedada a inclusão de skill de outras operações que, porventura, a CONTRATADA tenha. Caso isso ocorra, a CONTRATANTE aplicará as penalidades previstas em contrato (rescisão de contrato).
- 15.11 Dos treinamentos**
- Os treinamentos serão divididos em duas categorias, sendo elas nº 1 e nº 2, conforme especificação abaixo:
- a) **Categoria nº. 1:**
 - Treinamentos de natureza técnico-operacional, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis e utilizados pela Central para o atendimento aos clientes. Também se relacionam nesta categoria, os treinamentos que versam sobre técnicas e qualidade de atendimento. Os treinamentos desta categoria são parte integrante do processo seletivo e deverão ser executados pela CONTRATADA.
 - A CONTRATADA deverá promover o treinamento técnico-operacional, bem como os procedimentos operacionais de “front end”, na implantação da operação e sempre que forem contratados novos operadores, supervisores, monitores de qualidade e instrutores de treinamento;
 - Os treinamentos de formação deverão ter carga horária mínima de 20 horas;
 - O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:
 - I. Contextualização sobre Central de Atendimento;
 - II. Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
 - III. Padrões de Atendimento Telefônico;
 - IV. Técnicas de negociação por telefone;
 - V. Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor;
 - VI. Sigilo profissional;
 - VII. Conhecimentos sobre o Sistema Fiep e seus produtos e serviços
 - Os treinamentos desta categoria deverão ser periódicos e/ou realizados sempre que solicitados pelo Sistema Fiep conduzidos por equipe de multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função.

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

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

- Os custos relativos a esta categoria de treinamento correrão por conta da CONTRATADA;
- A CONTRATADA obriga-se a ministrar novo treinamento à equipe de atendentes, supervisores, coordenadores, monitores de qualidade, instrutores de treinamento e gestores de qualidade sem nenhum ônus para ao Sistema Fiep em caso de eventual implantação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento, desde que devidamente homologado e previamente aprovado pelo Sistema Fiep.
- A CONTRATADA deverá oferecer aos quadros de funcionários, cursos de reciclagem caso haja solicitação da CONTRATANTE no período de 120 dias deste contrato.
- A CONTRATADA deverá alocar equipe própria para a execução dos treinamentos, sendo vedada a utilização de supervisores como instrutores de treinamento.

b) Categoria nº. 2:

- Treinamentos de natureza estrutural, baseados nas informações, assuntos e serviços pertinentes ao Sistema Fiep, utilizados como fonte e estrutura para o atendimento realizado pela Central.
- O conteúdo programático de capacitação dos operadores, supervisores e monitores, referente aos serviços, bem como os procedimentos para o desenvolvimento das atividades relacionadas aos mesmos serão fornecidos pelo Sistema Fiep aos instrutores de treinamento da CONTRATADA, cabendo a estes efetuar o treinamento aos operadores e supervisores; Deverá ser realizadas até 4 reciclagens no ano.
- A CONTRATADA deverá executar, com aprovação prévia do Sistema Fiep, campanhas de motivação mensal, bem como outras que se fizerem necessárias;
- Os recursos e local dos treinamentos para implantação da operação deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- A CONTRATADA deverá realizar reciclagens sempre que necessário, disponibilizando para isso um ambiente específico para os treinamentos.

15.12 Dos perfis profissionais básicos

15.12.1 Seguem relacionados abaixo os pré-requisitos e características necessárias à prática das atividades vinculadas à operação da Central de Atendimento. As funções necessárias são:

- Operador telemarketing RECEPTIVO
- Operador telemarketing ATIVO
- Supervisor
- Monitor de Qualidade
- Instrutor de Treinamento
- Gestor de Contrato

Categoria Profissional	Perfil Profissional Básico	Remuneração, benefícios e jornada de trabalho.
Operador telemarketing RECEPTIVO	<p>Escolaridade mínima: Ensino Médio completo; Preferência por profissional que já tenha trabalhado com vendas</p> <p>Conhecimento de microinformática básica, digitação, "Internet", "Windows" e "Office";</p> <p>Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;</p> <p>Sensibilidade para questões sociais;</p> <p>Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita;</p> <p>Clareza de dicção e audição;</p> <p>Raciocínio lógico;</p> <p>Capacidade de agir com calma e tolerância;</p> <p>Engajamento nas diretrizes da Central de Atendimento;</p> <p>Cortesia, civilidade; educação; cordialidade</p>	<p>Salário base;</p> <p>Jornada de trabalho de 40 horas semanais com uma hora de descanso;</p> <p>Os benefícios são: Vale transporte; Auxílio creche; Vale refeição/Vale alimentação; Assistência médica.</p>

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

	Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento receptivo.	
Operador telemarketing ATIVO	<p>Escolaridade mínima: Ensino Médio completo; (Desejável cursando superior);</p> <p>Conhecimento avançado de microinformática, digitação, "Internet", "Windows", "Office";</p> <p>Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;</p> <p>Habilidade de negociação e venda;</p> <p>Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita;</p> <p>Clareza de dicção e audição;</p> <p>Raciocínio lógico;</p> <p>Capacidade de agir com calma e tolerância;</p> <p>Engajamento nas diretrizes da Central de Atendimento;</p> <p>Cortesia, civilidade; educação; cordialidade</p> <p>Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento ativo.</p>	<p>Salário compatível com o perfil;</p> <p>Remuneração variável, conforme produtividade</p> <p>Jornada de trabalho de 40 horas semanais;</p> <p>Os benefícios são:</p> <p>Vale transporte;</p> <p>Auxílio creche;</p> <p>Vale refeição/Vale alimentação;</p> <p>Assistência médica.</p>
Categoria Profissional	Perfil Profissional Básico	Remuneração, benefícios e jornada de trabalho.
Supervisor	<p>Escolaridade mínima: formado ou cursando ensino Superior em áreas afins;</p> <p>Experiência mínima de 1 (um) ano comprovada em carteira de trabalho nas atividades de supervisão de tele atendimento;</p> <p>Capacidade de gerenciar pessoas;</p> <p>Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;</p> <p>Sensibilidade para questões sociais;</p> <p>Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;</p> <p>Raciocínio lógico e matemático em nível de terceiro grau;</p> <p>Conhecimento de técnicas de monitoração e "feedback" (comunicação de informação de dados, sobre o desempenho relativo à qualidade dirigida à fonte que pode tomar as medidas apropriadas);</p> <p>Organização;</p> <p>Inteligência emocional;</p> <p>Relacionamento interpessoal;</p> <p>Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;</p> <p>Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita;</p> <p>Clareza de dicção e audição;</p> <p>Raciocínio lógico;</p>	<p>Salário base;</p> <p>Jornada de trabalho de 40 horas semanais com uma hora de descanso;</p> <p>Os benefícios são:</p> <p>Vale transporte;</p> <p>Auxílio creche;</p> <p>Vale refeição/Vale alimentação;</p> <p>Assistência médica.</p>

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

	<p>Engajamento nas diretrizes da Central de Atendimento;</p> <p>Cortesia, civilidade; educação; cordialidade</p> <p>Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento receptivo e receptivo;</p> <p>Conhecimento de microinformática básica, digitação, "Internet", "Windows" e "Office".</p>	
Categoria Profissional	Perfil Profissional Básico	Remuneração, benefícios e jornada de trabalho.
Monitor de qualidade	<p>Escolaridade mínima: formado ou cursando ensino Superior.</p> <p>Experiência mínima de 1 (um) ano na função de monitor de qualidade ou supervisão em atendimento receptivo e ativo;</p> <p>Experiência no trato de "softwares" de monitoração e equipamentos de análise e diagnósticos;</p> <p>Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;</p> <p>Capacidade de agir com calma e tolerância, frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;</p> <p>Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;</p> <p>Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento;</p> <p>Sensibilidade para questões sociais.</p>	<p>Salário base;</p> <p>Jornada de trabalho de 40 horas semanais com uma hora de descanso;</p> <p>Os benefícios são:</p> <p>Vale transporte;</p> <p>Auxílio creche;</p> <p>Vale refeição/Vale alimentação;</p> <p>Assistência médica.</p>
Categoria Profissional	Perfil Profissional Básico	Remuneração, benefícios e jornada de trabalho.
Instrutor de Treinamento	<p>Escolaridade mínima: formado ou cursando ensino superior;</p> <p>Domínio da língua portuguesa oral e escrita;</p> <p>Experiência comprovada de, pelo menos 1 ano, em aplicação de treinamentos;</p> <p>Fluência, clareza e objetividade;</p> <p>Sensibilidade social;</p> <p>Boa dicção e audição;</p> <p>Raciocínio lógico;</p> <p>Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade;</p> <p>Capacidade de agir com calma e tolerância.</p>	<p>Salário base;</p> <p>Jornada de trabalho de 40 horas semanais com uma hora de descanso;</p> <p>Os benefícios são:</p> <p>Vale transporte;</p> <p>Auxílio creche;</p> <p>Vale refeição/Vale alimentação;</p> <p>Assistência médica.</p>

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

Categoria Profissional	Perfil Profissional Básico	Remuneração, benefícios e jornada de trabalho.
<p>Gestor de Contrato</p>	<p>Escolaridade mínima: Superior completo; Domínio da língua portuguesa oral e escrita; Experiência comprovada de, pelo menos 2 anos, em gestão de contratos de Contact Center; Fluência, clareza e objetividade; Sensibilidade social; Boa dicção e audição; Raciocínio lógico e matemático; Liderança; Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade; Capacidade de agir com calma e tolerância; Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo; Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita; Amplio conhecimento de técnicas de gerenciamento de Contact Center; Domínio técnico de métricas de Contact Center; Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos; Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos;</p>	<p>Salário base; Jornada de trabalho de 40 horas semanais com uma hora de descanso; Os benefícios são: Vale transporte; Auxílio creche; Vale refeição; Vale alimentação; Assistência médica e odontológica.</p>

15.13 Da qualidade na gestão dos Recursos Humanos

- a) Todas as exigências de perfil estabelecidas deverão ser avaliadas e comprovadas pela CONTRATADA e a cópia dos instrumentos avaliatórios utilizados para a contratação do quadro de funcionários que atenderão à Central de Atendimento, ficando à disposição do Sistema Fiep a qualquer tempo;
- b) A CONTRATADA deve alocar 1 (um) supervisor exclusivo para cada turno da operação de atendimento receptivo do Sistema FIEP contemplando assim o horário de atendimento das 08:00 às 20:00 segunda à sexta-feira e sábados das 08h00 às 14h00, assim como para o atendimento ativo, de segunda a sexta das 08h às 20h.
- c) As ausências dos membros da equipe de operação para a prestação de serviços à CONTRATANTE, decorrentes de férias, licenças, greve, folgas, deverão ser supridas pela CONTRATADA, sem custos adicionais ou prejuízos na operação da CONTRATANTE, a fim de manter os níveis de serviços estabelecidos no SLA;
- d) A CONTRATADA se compromete a realizar campanhas motivacionais mensalmente, no mínimo, ou quando solicitado pela CONTRATANTE;
- e) A solicitação de campanhas motivacionais pela CONTRATANTE será embasada a partir da análise dos níveis de serviço referentes à qualidade, ou ainda atingimento de resultado;
- f) A CONTRATADA deverá avaliar a qualidade das equipes de monitoria por meio de relatórios de desempenho. A partir da análise e processamentos destes instrumentos a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um relatório mensal com os índices de desempenho obtidos;

16. MONTAGEM DA EQUIPE OPERACIONAL

16.1A CONTRATADA deverá selecionar, segundo os critérios estabelecidos neste Edital, os atendentes, supervisores,

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

- monitores de qualidade, instrutores de treinamento e gestor do contrato que executarão os serviços contratados;
- 16.2A** CONTRATADA deverá obedecer, na gestão dos recursos humanos, a toda a legislação vigente e, em especial, às determinações da Lei Federal 6.514/77, regulamentada pela Portaria nº. 3.214/78, do Ministério do Trabalho e suas alterações, das normas de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho aplicáveis à execução específica das atividades, em especial a NR17, bem como a Portaria nº. 09 de 30 de março de 2007;
- 16.3A** CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras nº. 07 e 09, instalando e mantendo os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SEESMT) e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), considerando o número de trabalhadores em serviço;
- 16.4A** CONTRATADA deverá substituir no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas da solicitação, o integrante da sua equipe que for julgado inadequado pelo Gestor do Contrato do Sistema Fiep, mediante apresentação de fato ou conduta desabonadora, em desacordo com o perfil profissional estabelecido no presente Termo de Referência, respeitados ainda o direito à manifestação e defesa prévia;
- 16.5A** CONTRATADA deverá manter, no mínimo, 1 (um) responsável pela empresa à disposição do Gestor do Sistema Fiep, 12 horas por dia de segunda a sexta-feira, podendo ser este responsável o Gestor do Contrato por parte da CONTRATADA, ou pessoa(s) por ele designada(s).

17. GESTÃO OPERACIONAL

- 17.1** Otimização de recursos disponíveis (tempo e pessoas) distribuindo as atividades previstas neste edital, de maneira que evite a ociosidade superior a 70%. (índice baseado em fundamentação teórica);
- 17.2** Supervisão e Gestão dedicada da célula do Sistema Fiep;
- 17.3** Relatórios semanais de acompanhamento para avaliar nível de ociosidade e produtividade da célula.

18. QUALIDADE DO SERVIÇO

- 18.1** Níveis de Serviços (SLA)
- 18.2A** CONTRATADA deverá disponibilizar *on line* à CONTRATANTE, todos os relatórios, diários e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens abaixo;
- 18.3A** CONTRATANTE executará gerenciamento do SLA através dos relatórios;
- 18.4.1** Ligações Recebidas
- a) Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX da CONTRATADA. Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pela URA.
- 18.4.2** Ligações não Recebidas
- a) Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da CONTRATADA.
- b) Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) ou Linha Ocupada (LO).
- c) INR – Índice de Ligações Não Recebidas: Meta de 3% de ligações não recebidas. O índice é formado pelo percentual de ligações ofertadas pela telefonia e que não entraram no PABX da CONTRATADA em relação ao total de ligações por dia. Assim 97% das ligações ofertadas à Central de Atendimento devem ser absorvidas. Índice medido diariamente.
- 18.4.3** Perda de Ligações
- a) Índice de Perda: de até 1% diário medido nos Períodos de Maior Movimento (PMM) dentro do dia.
- b) Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento.
- c) O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA e/ou humano;
- d) Indicadores de desempenho para atendimento humano.
- 18.4.4** Tempo Médio de Atendimento – TMA
- a) Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;
- b) O TMA da URA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação é de até 60 (sessenta)

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

segundos;

- c) O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano é de 120 (cento e vinte) segundos.

18.4.5 Tempo Médio de Espera

- a) Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendido pela URA, e após navegação, entra na fila de espera para atendimento. Excluindo-se as ligações resolvidas na URA ou transferidas.
- b) TME – Tempo Médio de Espera: É a média de todas as ligações que entram na URA e vão para a fila de espera para atendimento.
- c) ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera: Meta de atender 93% das ligações da fila de espera em até 60 segundos na média. Índice medido diariamente.
- d) O tempo médio de espera aceito pela CONTRATANTE para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 60 (sessenta) segundos depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano na URA.

18.4.6 Ligações Abandonadas

- a) Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário.
- b) ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 3% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

18.4.7 Pesquisa de Satisfação

- a) Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cliente. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da CONTRATANTE;
- b) IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 90% de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, do universo entrevistado;
- c) O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: Pesquisa de satisfação diária onde, ao término de todo atendimento, a ligação deverá ser retornada à URA, para que seja respondida a pesquisa e registrado o grau de satisfação com o atendimento;

18.4.8 Call Back:

- a) Entende-se por call back a ligação para o cliente, que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação após 60 segundos na fila de espera.
- b) ICB – Índice de Call Back: A meta é que 90% das ligações interrompidas ou abandonadas sejam recuperadas e o atendimento seja concluído; Todo e qualquer Call Back será realizado em até, no máximo 24 (vinte e quatro) horas da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas, sábados e domingos que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente.

18.4.9 Turnover:

- a) Entende-se por turnover a rotatividade dos atendentes da CONTRATADA, levando em consideração os casos de desligamento da empresa e, também, de transferência de site, contemplando somente os serviços executados para o sistema FIEP;
- b) ITO – Índice de turnover: Meta de até 5% ao mês.
- c) Absenteísmo – Entende-se por absenteísmo toda e qualquer falta ou ausência do posto de atendimento, seja ela causada por falta ou problema operacional: Meta de 95% de aderência ao dimensionamento.

18.4.10 Acordo de Níveis de Serviços (SLA) – Indicadores de Qualidade

- a) Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções;
- b) A CONTRATADA deverá apresentar ainda um relatório consolidado mensal apresentando os índices da tabela acima em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

19. PENALIDADES

19.1 Com o objetivo de garantir o cumprimento integral do contrato, bem como a qualidade do serviço prestado a CONTRATANTE reserva o direito de impor algumas penalidades conforme descrito abaixo:

Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Padrão/ Meta	Observações	Penalidade pelo não cumprimento
Criação / alteração de serviços (Filas, rotas, músicas, fraseologia e filas de espera) no DAC e URA, Alterações nos sistemas, aplicativos e relatórios.	Criar novas configurações ou alteração de serviços seguindo definições de encaminhamento de chamadas pela gestora do Contrato.	Implementações de baixa complexidade: Parametrizações, gravações de fraseologia, músicas e mensagens de espera – prazos: a) Emergenciais: execução imediata até 1 (uma) hora b) Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas; c) Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas; d) Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 24 (vinte e quatro) horas	100%	Na ausência de solicitações (oportunidades) o Nível de Serviço do mês referência será "N/C"	Penalidade Leve
Monitoração da qualidade	Garantir a aderência às políticas, procedimentos e scripts de atendimento.	Realização de 4 monitorias, no mínimo, por operador, por mês, com percentagem de bons a excelentes acima de 85%;	100%	Relatórios com o resultado das monitorias entregues até o 3º dia útil do mês subsequente.	Penalidade Leve
Recuperação e escuta de ligações realizadas por gravadores digitais	Disponibilizar a escuta das gravações solicitadas pela CONTRATANTE, a partir do fornecimento de informações de busca sobre a	Disponibilização de gravação em até 2 (duas) horas	100%	Na ausência de solicitações de recuperação de gravação informar "N/C"	Penalidade Leve

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

	gravação.				
Execução do plano de Treinamentos	Garantir o cumprimento do plano de treinamento aprovado pela <i>CONTRANTE</i> .	100%	100%	Na ausência de treinamento no mês informar "N/C"	Penalidade Média
Disponibilização on-line de relatórios	Garantir o acesso dos gestores da <i>CONTRATANTE</i> às informações do <i>Call Center</i> .	100%	100%	Relatórios Real-Time (on line)	Penalidade média
				Relatórios Mensais - até o 3º dia útil do mês subsequente	
Disponibilização ou não operação serviços	Manter os serviços de atendimento receptivo e/ou ativos, transferência de ligações sem operação sem prévio aviso e anuência da <i>CONTRATANTE</i>	08:00 as 20:00 de segunda a sexta feira exceto feriados nacionais	100%	A penalidade será aplicada por cada um dos serviços não operados	Penalidade Grave
Comunicação verbal e por escrito e dentro do prazo de 24 horas sobre anormalidades existentes na operação	Informar verbalmente, no momento da ocorrência, a gestão da <i>CONTRATANTE</i> e encaminhar, por escrito, dentro do prazo de 24 horas.	Por ocorrência	100%	A penalidade será aplicada por cada informação não repassada. Na ausência de anormalidades no mês informar "N/C"	Penalidade Média
Informação sobre novos perfis de operadores	Informar por escrito o perfil dos novos operadores que irão compor a célula. A <i>CONTRATANTE</i> deve informar 48 horas antes do início das atividades na célula	Por ocorrência	100%	A penalidade será aplicada quando não for informado. No mês que não ocorrer informar "N/C"	Penalidade Média

19.20 quadro abaixo representa as penalidades a serem aplicadas, conforme a natureza do indicador:

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Padrão/ Meta	Penalidade pelo não cumprimento
ILE - Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera	O tempo médio de espera aceito pela CONTRATANTE para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 60 (sessenta) segundos após a opção de atendimento da URA	Relatório mensal	Atender 93% das ligações em até 60 segundos	Penalidade Grave
INR – Índice de Ligações Não Recebidas	Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da CONTRATADA. Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) e Linha Ocupada (LO). O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.	Relatório mensal	Não receber no máximo 3% das ligações ofertadas	Penalidade Grave
IPL – Índice de Ligações Perdidas	Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA, e/ou humano;	Relatório mensal	Perder no máximo 1% das ligações que chegaram ao PABX até a URA	Penalidade Grave
IPS – Índice de	Entende-se por	Deve ser realizado	Ter um índice de	Penalidade Grave

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

Pesquisa de Satisfação	pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cidadão. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da CONTRATANTE.	Diário e Campanha Relatório mensal	satisfação de 90%	
ICB – Índice de <i>Call Back</i>	Entende-se por <i>call back</i> a ligação para o cidadão, que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação após 60 segundos na fila de espera.	Diário Relatório mensal	Retornar 90% das ligações	Penalidade Leve
ABSENTEISMO	Entende-se por absenteísmo toda e qualquer falta ou ausência do posto de atendimento, seja ela causada por falta do operador ou problema operacional	Mensal Relatório Mensal	95% de aderência a escala de dimensionamento. Na ausência informar "N/C"	Penalidade Grave
ILA – Índice de ligações abandonadas	Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo cliente.	Mensal Relatório Mensal	Meta de 3% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.	Penalidade Média
ITO – Índice de turnover	Entende-se por <i>turnover</i> a rotatividade dos atendentes da	Mensal Relatório Mensal	Ter turnover de no máximo 20% Na ausência informar "N/C"	Penalidade Média

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

	CONTRATADA, levando em consideração os casos de desligamento da empresa e, também, de transferência de site, contemplando somente os serviços executados para o Sistema FIEP.			
--	---	--	--	--

Obs: N/C = Não consta

19.3As penalidades cometidas pela CONTRATADA serão acrescidas de desconto mensal no faturamento conforme descritivo abaixo:

- LEVE – Desconto de 1% do faturamento mensal em que ocorreu para cada penalidade;
- MÉDIA – Desconto de 3% do faturamento mensal em que ocorreu para cada penalidade;
- GRAVE – Desconto de 5% do faturamento mensal em que ocorreu para cada penalidade;

19.4As penalidades podem ser cumulativas, não ultrapassando o teto máximo de 30% do faturamento total.

19.5Caso ultrapasse esse valor, será emitida advertência para o CONTRATANTE.

19.6O acúmulo e recorrência das penalidades pode acarretar o cancelamento do contrato bem como multa a ser definida pelo setor jurídico da CONTRATANTE como meio indenizatório.

19.7A emissão de 3 (três) advertências acarretará o cancelamento do contrato.

20. QUANTITATIVO

20.1Os relatórios mensais para faturamento e pagamento do serviço devem ser enviados até 3º dia útil do mês subsequente. A não entrega dos relatórios pode acarretar penalidade conforme descrito no quadro acima, bem como atrasado no pagamento.

20.2]Os relatórios mensais para faturamento devem conter um resumo de metas alcançadas pela CONTRATADA do Acordo de níveis de serviço (SLA), bem como justificativas caso sejam necessários.

20.3Os relatórios e penalidades serão avaliados pelo responsável técnico da CONTRATADA que poderá julgar e analisar se haverá aplicação da penalidade de acordo com o desempenho apresentado pela CONTRATANTE.

20.4A correção do contrato se dará por meio de alíquota de dissídio anual da categoria, definido pelo Sinttel PR.

21. GLOSSÁRIO

21.1Para efeitos deste documento, e ainda, em se tratando de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, de atendimento receptivo e ativo, devem ser consideradas algumas definições importantes, tais como:

21.1.1 Atendente: Empregado da empresa operadora do Contact Center que ocupa uma PA – Posição de Atendimento – para fornecimento de informações e/ou serviços ao usuário. Também conhecido como operador;

21.1.2 Atendimento Personalizado: Atendimento humano realizado por meio de atendentes. Engloba toda infraestrutura necessária à prestação do atendimento personalizado (Contact Center).

21.1.3 Contact Center: Estrutura de atendimento personalizado, onde se encontram instaladas as PAs. Também conhecida como Central de Atendimento, Central de Teleatendimento e Central de Relacionamento;

21.1.4 CTI - Computer Telephone Integration: Integração de telefonia com computador;

21.1.5 Fraseologia: Textos vocalizados e apresentados na árvore de navegação da URA, que serão definidos após contratação.

21.1.6 Estrutura mínima para atendimento: Cabines para uso do atendente, contendo cadeira, mesa para computador, microcomputador, telefone, headset/amplificador e descansos para punhos e pés;

21.1.7 Posição de Atendimento (PA): denominação utilizada para referir-se uma unidade de contato entre a empresa e seu cliente, compreendida pelo operador, bem como todo e qualquer periférico necessário para desempenhar a função de atendimento.

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

- 21.1.8 **Unidade de Resposta Audível (URA):** Equipamento eletrônico capaz de vocalizar dados por voz humana;
- 21.1.9 **Usuário:** Pessoa que utiliza o Contact Center para busca de serviços e/ou informações.
- 21.1.10 **Skill:** Refere-se a funções ou habilidades atribuídas ao atendente. O "Roteamento por Skill" vai analisar o nível de serviço a cada nova ligação entrante e decidir para que equipe e para que atendente encaminhar.
- 21.1.11 **Front end:** Termo generalizado que se refere à etapa inicial e final de um processo. O front-end é responsável por coletar a entrada em várias formas do usuário e processá-la para adequá-la a uma especificação útil para o back-end. O front-end é uma espécie de interface entre o usuário e o back-end.
- 21.1.12 **Gestão de atendimento e relacionamento com o cliente:** Sistema / aplicativo fornecido pela CONTRATADA a partir das necessidades mapeadas pela CONTRATANTE que possibilite o registro e geração de base de dados dos atendimentos realizados. Neste sistema deverão constar todos os registros de atendimento realizados, sendo base para os relatórios básicos de atendimento.

Dados para Dimensionamento ATIVO		Observações
1	Volume Total de Mailing	Como não temos dimensionamento atualmente estamos determinando o numero 10 de PAs em atendimento e solicitamos favor estimar número de ativos e receptivos possíveis dentro desse número de PAs.
2	Horas Trabalhadas por Agente/Dia	seg a sexta das 09h - 21h
3	Qual percentual de atendidas podemos considerar?	90%
4	Qual modelo de escala pretendido?	Não podemos ter gap de atendimento. Precisamos sempre ter atendentes a postos dentro do período citado (item 5).
5	Qual é a conversão pretendida?	85%
6	Volumetria de Discadas X Atendidas dos últimos 90 dias.	não temos parâmetro
7	Estratégia de relacionamento ativo e/ou receptivo Social Media?	WhatsApp, Chat, E-mail – porém queremos que o maior contato seja através de call em função da especificidade de nossos serviços.
8	Quais são os procedimentos pós-atendimento?	Tabulação de dados, envio do registro do contato para a unidade de interesse do cliente, agendamento de visitas se for o caso.
9	Existe pesquisa de satisfação?	Pesquisa de satisfação diária onde, ao término de todo atendimento, a ligação deverá ser retornada à URA, para que seja respondida a pesquisa e registrado o grau de satisfação com o atendimento;
10	Qual a quantidade de tentativas de discagem?	5
11	Prazo para Executar o Volume Total	100 dias

Dados para Dimensionamento Receptivo		Observações
1	Quais Canais de Atendimento na Operação?	0800 e e-mail a princípio, podendo mais ao avançar do período, a solicitação de inclusão de outros canais como whatsapp, chat.
2	Volumetria - Fluxo de Ligações Entrantes	Não temos parâmetro
3	TMA (Tempo Médio de Atendimento)	O TMA da URA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação é de até 60



Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

		(sessenta) segundos; O TMA humano variar de linha dependendo da linha de educação - para ensino infantil a médio estimamos um TMA de 6 a 8 minutos. Para CT/qualificação/graduação e pós, estimamos um TMA de 5 a 7 minutos.
4	TME (Tempo Médio de Espera do Cliente em Linha)	Meta de atender 93% das ligações da fila de espera em até 60 segundos na média. Índice medido diariamente.
5	Dias da Semana e Horário de Atendimento	seg a sexta das 08h - 20h/ sábado das 09 às 14h (Feriados Nacionais, Estaduais e ou Municipais, bem como datas comemorativas que por ventura caírem durante a semana serão avaliados pelo Sistema Fiep a necessidade de funcionamento da operação)
6	Quais Números Existem para Atendimento?	vamos trabalhar com o 0800 6480088
7	Possui URA?	Sim. ainda não temos definido como ficará exatamente essa URA, mas a princípio teremos 1 nível e 3 subníveis
8	Possui 0800?	Contrato - paga-se pelo recebimento de chamadas. Operadora Oi
9	Possui Chat, E-mail ou Mídias Sociais?	e-mail hoje é mais focado em serviços de consultoria e não nos educacionais. Não temos chat hoje e nossas mídias e o que entra em MS por mês, em média é 237 identificados como "educação", 55 tiveram relação com matrícula.
10	Supervisor Dedicado ou Compartilhado?	Dedicado
11	Qual modelo de Escala?	Não podemos ter gap de atendimento. Precisamos sempre ter atendentes a postos dentro do período citado (item 5).
12	Qual o Nível de Serviço?	A expectativa é de que o atendente faça uma pré-matrícula e consiga levar o potencial cliente para a unidade já predisposto a efetivar matrícula. Poderá fazer o agendamento da visita> Ex.: atendente verifica com cliente melhores disponibilidades de datas e horários> passa a informação para a unidade > unidade confirma data e horário > atendente retorna ao cliente confirmando agendamento (passará local/data/horário/nome de contato na unidade para a visita
13	Qual é a Taxa de Abandono?	Meta de 3% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

22. PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

VIGENCIA DE 120 DIAS.

23. LOCAL DA EXECUÇÃO

23.1A Central de Atendimento deverá ser instalada no município de Curitiba, por se tratar de um serviço prestado em

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

sua grande maioria a usuários do Estado do Paraná, nas dependências da CONTRATADA; a qual permitirá acesso pela equipe gestora do serviço de Contact Center do Sistema Fiep a qualquer momento.

23.2 Todos os materiais solicitados pelo CONTRATANTE, quando físicos, deverão ser entregues pela CONTRATADA na Sede do Sistema Fiep, em Curitiba, situado à Av Candido de Abreu, 200, aos cuidados de colaborador definido previamente pelo CONTRATANTE.

23.3 Os materiais eletrônicos deverão ser entregues para o e-mail de colaborador definido previamente pelo CONTRATANTE.

24. EXIGÊNCIAS COMPLEMENTARES

24.1 ATENDIMENTO AS NORMAS TÉCNICAS

a) DECLARAÇÃO NR17

Apresentar declaração que cumpre as exigências estabelecidas na NR 17. Caso seja observado o descumprimento das normas estabelecidas, estará sujeito a rescisão do contrato.

b) DESCRITIVO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS (não é um requisito de habilitação, apenas para compor a proposta comercial)

Descritivo e ilustração (fotos) das instalações onde será executado o contrato do Sistema Fiep, contendo no mínimo os espaços de operação, salas de treinamento, ambientes de convivência, espaços de armários, banheiros e espaço para uso da CONTRATANTE na CONTRATADA.

24.2 ENTREGA TÉCNICA

a) ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de Contact Center receptivo e ativo. Os atestados devem conter as seguintes informações: quantitativo de PAS por cliente, volume de atendimento mensal, tipo de serviço e atividade exercida pela operação, acordos de nível de serviços e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web.

Para fins deste item, não serão aceitos atestados de capacidade de atendimento referentes a serviços prestados em locais físicos distintos, a não ser no endereço apresentado pela participante.

24.3 TREINAMENTO TÉCNICO

a) Os treinamentos serão divididos em duas categorias, sendo elas nº 1 e nº 2, conforme especificação abaixo:

I. Categoria nº. 1:

- Treinamentos de natureza técnico-operacional, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis e utilizados pela Central para o atendimento aos clientes. Também se relacionam nesta categoria, os treinamentos que versem sobre técnicas e qualidade de atendimento. Os treinamentos desta categoria são parte integrante do processo seletivo e deverão ser executados pela CONTRATADA.
- A CONTRATADA deverá promover o treinamento técnico-operacional, bem como os procedimentos operacionais de “front end”, na implantação da operação e sempre que forem contratados novos operadores, supervisores, monitores de qualidade e instrutores de treinamento;
- Os treinamentos de formação deverão ter carga horária mínima de 20 horas;
- O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:
 - ✓ Contextualização sobre Central de Atendimento;
 - ✓ Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
 - ✓ Padrões de Atendimento Telefônico;
 - ✓ Técnicas de negociação por telefone;
 - ✓ Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor;
 - ✓ Sigilo profissional;
 - ✓ Conhecimentos sobre o Sistema Fiep e seus produtos e serviços
- Os treinamentos desta categoria deverão ser periódicos e/ou realizados sempre que solicitados pelo Sistema

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

Fiep conduzidos por equipe de multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função. Esta equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo o Sistema Fiep informado, por meio de relatórios, sobre cada ação realizada;

- Os custos relativos a esta categoria de treinamento correrão por conta da CONTRATADA;
- A CONTRATADA obriga-se a ministrar novo treinamento à equipe de atendentes, supervisores, coordenadores, monitores de qualidade, instrutores de treinamento e gestores de qualidade sem nenhum ônus para ao Sistema Fiep em caso de eventual implantação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento, desde que devidamente homologado e previamente aprovado pelo Sistema Fiep;
- A CONTRATADA deverá oferecer aos quadros de funcionários, no mínimo, 4 (quatro) cursos de reciclagem por ano, abrangendo todas as equipes e categorias envolvidas no trabalho da Central de Atendimento, do modo a garantir que cada funcionário da CONTRATADA participe de, no mínimo, 2 (dois) curso de reciclagem por ano;
- A CONTRATADA deverá alocar equipe própria para a execução dos treinamentos, sendo vedada a utilização de supervisores como instrutores de treinamento.

II. **Categoria nº. 2:**

- Treinamentos de natureza estrutural, baseados nas informações, assuntos e serviços pertinentes ao Sistema Fiep, utilizados como fonte e estrutura para o atendimento realizado pela Central.
- O conteúdo programático de capacitação dos operadores, supervisores e monitores, referente aos serviços, bem como os procedimentos para o desenvolvimento das atividades relacionadas aos mesmos serão fornecidos pelo Sistema Fiep aos instrutores de treinamento da CONTRATADA, cabendo a estes efetuar o treinamento aos operadores e supervisores; Deverá ser realizadas até 4 reciclagens no ano.
- A CONTRATADA deverá executar, com aprovação prévia do Sistema Fiep, campanhas de motivação mensal, bem como outras que se fizerem necessárias;
- Os recursos e local dos treinamentos para implantação da operação deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- A CONTRATADA deverá realizar reciclagens sempre que necessário, disponibilizando para isso um ambiente específico para os treinamentos.

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

ANEXO II – CONDIÇÕES DO CERTAME

<p>1. Sessão de abertura - habilitação e propostas comerciais</p> <p style="text-align: center;">Sessão de abertura: dia 06 de setembro de 2018 – 09:00 horas Av. Cândido de Abreu, 200 – Centro Cívico – Curitiba-PR Espaço de Licitações - Térreo</p>
<p>2. Requisitos complementares para proposta comercial</p> <p>2.1 A proponente deverá apresentar descritivo e ilustração (fotos) das instalações onde será executado o contrato do Sistema Fiep, contendo no mínimo os espaços de operação, salas de treinamento, ambientes de convivência, espaços de armários, banheiros e espaço para uso da CONTRATANTE na CONTRATADA.</p>
<p>3. Prazo de validade da proposta</p> <p>No mínimo, de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de sua apresentação.</p>
<p>4. Requisitos complementares para habilitação</p> <p>4.1 Declaração de aceitação do resultado do julgamento de habilitação a ser proferido pela Comissão de Licitação, conforme o contido no ANEXO VI. A falta da apresentação da Declaração de Aceitação descrita no ANEXO VI não acarretará a inabilitação da empresa proponente, tal recurso visa somente a celeridade processual.</p> <p>4.2 Apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de Contact Center receptivo e ativo. O(s) atestado(s) deve(m) conter as seguintes informações: quantitativo de PAS por cliente, volume de atendimento mensal, tipo de serviço e atividade exercida pela operação, acordos de nível de serviços e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web.</p> <p>Para fins deste item, não serão aceitos atestados de capacidade de atendimento referentes a serviços prestados em locais físicos distintos, a não ser no endereço apresentado pela participante.</p>
<p>5. Endereços para Impugnações / Esclarecimentos sobre o edital</p> <p>Enviar aos cuidados: Comissão de Licitação do SESI/SENAI Título da correspondência/e-mail: Edital Carta Convite nº. 749/2018 Carta endereçada: Avenida Cândido de Abreu, nº. 200, Centro Cívico, Cep: 80530-902 Curitiba-PR. E-mail: alessandra.silverio@sistemafiep.org.br Respostas para questionamentos: disponibilizadas no site www.fiepr.org.br/licitacao/html Os pedidos de impugnação e esclarecimentos serão aceitos até: dia 04/09/2018 às 18:00 horas e as respostas poderão ser fornecidas até o dia 05/09/2018 às 18:00 horas.</p>
<p>6. Critério de julgamento</p> <p style="text-align: center;">MENOR PREÇO POR LOTE</p> <p>a) Caso o item seja cotado em valor superior ao preço máximo unitário fixado no ANEXO I, a proponente será desclassificada automaticamente, por estar em desacordo com o edital;</p>
<p>7. Forma de pagamento</p> <p>a) O pagamento será realizado em até 28 (vinte e oito) dias corridos, após recebimento da respectiva Nota Fiscal / Fatura pelo Setor de Contas a Pagar localizado em Curitiba, a qual deverá estar devidamente conferida e aprovada pela Unidade contratante. O pagamento ocorrerá exclusivamente através de depósito em conta bancária de titularidade da CONTRATADA, cadastrada no Sistema de Compras do SESI/SENAI.</p> <p>b) É de responsabilidade da CONTRATADA manter atualizada a conta bancária cadastrada no Sistema</p>

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

de Compras do **SESI/SENAI** - <http://compras.fiepr.org.br>, pois o pagamento ocorrerá somente na conta cadastrada.

c) Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção em sua emissão ou não seja por qualquer motivo atestada a sua conformidade pela área solicitante, o documento será devolvido à CONTRATADA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo que durar a correção, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

d) Para os serviços que figuram contratação mensal, a respectiva Nota Fiscal / Fatura deverá ser emitida com data do primeiro dia útil do mês subsequente ao do fornecimento dos materiais/serviços e entregue no endereço da CONTRATANTE no prazo máximo de três dias após sua emissão.

e) A empresa contratada deverá encaminhar, juntamente com a Nota Fiscal / Fatura, as Certidões Negativas Federal, Estadual e Municipal e comprovantes de Regularidade junto ao FGTS e INSS, com validade no momento de sua apresentação, sob pena de notificação e atribuição de prazo para a efetiva regularização, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em edital.

f) Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, em conformidade com a Lei Complementar 123/2006 e suas respectivas alterações, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, conforme modelos dos Anexos II, III ou IV, de acordo com o caso, em 02 (duas) vias, através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015 que alterou a RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012. A empresa Contratada deverá informar na Nota Fiscal: Empresa Optante pelo Simples Nacional IN RFB nº 1540/2015.

***EMISSÃO E ENTREGA DE NOTAS FISCAIS APENAS ENTRE OS DIAS 01 A 19 DE CADA MÊS.**

8. Dados para o faturamento

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI

AV. CANDIDO DE ABREU Nº 200, CENTRO CIVICO – CURITIBA – PR – CEP: 80.530-902

CNPJ: 03.802.018/0001-03 - IE Isento.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI

AV. CANDIDO DE ABREU Nº 200, CENTRO CIVICO – CURITIBA – PR – CEP: 80.530-902

CNPJ: 03.776.284/0001-09 - IE Isento.

9. Local de execução

9.1 A Central de Atendimento deverá ser instalada no município de Curitiba, por se tratar de um serviço prestado em sua grande maioria a usuários do Estado do Paraná, nas dependências da CONTRATADA; a qual permitirá acesso pela equipe gestora do serviço de Contact Center do Sistema Fiep a qualquer momento.

9.2 Todos os materiais solicitados pelo CONTRATANTE, quando físicos, deverão ser entregues pela CONTRATADA na Sede do Sistema Fiep, em Curitiba, situado à Av Candido de Abreu, 200, aos cuidados de colaborador definido previamente pelo CONTRATANTE.

9.3 Os materiais eletrônicos deverão ser entregues para o e-mail de colaborador definido previamente pelo CONTRATANTE.

10. Formalização da Contratação

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (CPS), conforme MINUTA (ANEXO V).

CONTRATO DE CONFIDENCIALIDADE, conforme MINUTA (ANEXO VIII)

a) Será **OBRIGATÓRIO**, para fins de contratação e **IMPRESCINDÍVEL** para fins de pagamento, por parte do(s) **licitante(s) vencedor(es)**:

- Cadastro no link <http://compras.fiepr.org.br>, que deverá ser realizado no prazo de até **02 (dois) dias úteis** após a data de abertura da sessão, citada no **Item 01** deste Anexo.

- Inclusão dos dados da(s) nota(s) fiscal(is) no link <http://compras.fiepr.org.br>,

b) Em havendo contradição entre os termos do Edital e do instrumento contratual, prevalece o Edital.

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

11. Incidências fiscais e demais ônus

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

- a) Todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto da contratação.
- b) Contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguros e acidentes pessoais, taxas, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias.
- c) Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, em conformidade com a Lei Complementar 123/2006 e suas respectivas alterações, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, conforme modelos dos Anexos II, III ou IV, de acordo com o caso, em 02 (duas) vias, através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015 que alterou a RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012. A empresa Contratada deverá informar na Nota Fiscal: Empresa Optante pelo Simples Nacional IN RFB nº 1540/2015.

12. Recursos orçamentários

Os recursos orçamentários para as despesas decorrentes deste certame estão previstos em dotação orçamentária do **SESI/SENAI**, para o ano em curso, previsto no processo 14458/2018.

13. Prazo de entrega e vigência da contratação

- a) Fica estabelecido o prazo de execução de até **02 (dois) dias úteis** para início das atividades do objeto contratual, sem interrupção e prorrogação, contado a partir da data de assinatura do instrumento contratual.
- b) O prazo de vigência da contratação será de **120 (cento e vinte) dias** a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante comum acordo entre as partes.

14. Reajuste contratual

- a) Na hipótese da execução dos serviços for superior a **12 (doze) meses**, poderá incidir o reajuste mediante aplicação de índices do INPC-IBGE utilizando a seguinte fórmula:

$$R = V * (I - I_0) / I_0$$

Sendo:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual dos serviços a ser reajustado;

I₀ = Índice inicial - refere-se ao índice de custos do mês correspondente à data fixada para entrega da proposta, *pro rata dia*;

I = Índice relativo à data do reajuste, *pro rata dia*.

- b) A data base de pedido de reajuste será da apresentação da proposta comercial, ou seja, da sessão de abertura do presente certame.
- c) O reajuste incidirá apenas sobre os serviços não executados, seguindo rigorosamente as etapas mensais do cronograma físico financeiro e, não incidirá sobre os serviços em atrasos.

15. Visita Técnica

A empresa vencedora do certame se disponibilizará para uma visita técnica do **SESI/SENAI** como forma de diligenciamento do referido edital para verificação de sua capacidade de atendimento em questões de estrutura da mesma para realizar o atendimento do objeto deste edital

16. Amostras OU POC (Prova de Conceito)
NÃO HÁ.

17. Foro

Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba.

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

ANEXO III – MODELO DE CARTA DE PARTICIPAÇÃO

ILMO.SR.

**Presidente da Comissão de Licitação
SESI/SENAI**

A _____ com sede e foro na _____ (rua,etc) da cidade de _____ Estado ____
por seu _____ (cargo) Sr(a). _____, que a esta subscreve, vem solicitar a sua
participação da CONVITE nº. **XXX/201X**.

Concordamos em nos submeter a todas às disposições constantes do Edital da referida Licitação.

Outrossim, informamos o e-mail (**informar e-mail da empresa**) e o telefone (**informar telefone da empresa**) que
poderá ser utilizado como canal oficial de comunicação entre o **SESI/SENAI** e nossa empresa, para as questões
decorrentes deste certame.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.

_____, ____ de _____ de 201X.

Atenciosamente

NOME, CARGO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL

NJS
CPL

40 / 54

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO

(Nome da empresa), (CNPJ nº), por intermédio do seu representante abaixo assinado, DECLARA sob as penalidades legais, para fins de participação no Edital de CONVITE nº, que:

- a)** Aceita participar da presente Licitação nas condições estipuladas neste Edital e, caso vencedora, assume integralmente a responsabilidade pelo fornecimento do seu objeto;
- b)** Nos preços contidos na proposta escrita estão inclusos todos os custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, embalagens, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucros, transportes em geral e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital e seus Anexos;
- c)** Os documentos que compõem o Edital foram colocados à disposição e tomou conhecimento de todas as informações, condições locais e grau de dificuldade do cumprimento do objeto;
- d)** Caso a nossa proposta seja vencedora, comprometemo-nos a efetuar a completa entrega de todos os itens no prazo previsto no Edital, contado a partir da data de recebimento do instrumento contratual;
- e)** Concordamos em manter a validade desta proposta por um período de 60 (sessenta) dias corridos;
- f)** Inexistem fatos impeditivos para habilitação desta empresa na presente licitação, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ao **SESI/SENAI** a ocorrência de fatos supervenientes;
- g)** Não foi declarada inidônea e/ou nem está suspensa do direito de licitar ou contratar com nenhuma das entidades do **SESI/SENAI**.

Até que o instrumento contratual seja recebido, esta proposta constituirá um compromisso de nossa parte, observadas as condições do Edital e seus Anexos, bem, como o Regulamento de Licitações e Contratos publicado no site do **SESI/SENAI**.

Local e data

NOME, CARGO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL

NJS
CPL

ANEXO V – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

CPS Nº. XXX/20XX
 PROCESSO XXXX/20XX
 EDITAL XXX/201X

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
 CELEBRADO ENTRE O SESI/SENAI E A EMPRESA (NOME DA
 CONTRATADA).**

Pelo presente instrumento, de um lado como **CONTRATANTE** o **SESI/SENAI**, representado pelo **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI-PR**, inscrito no CNPJ 03.802.018/0001-03 e o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI-PR**, com sede nesta Capital, na Avenida Cândido de Abreu nº 200, e, de outro, como **CONTRATADA**, a empresa (**nome da empresa**), de CNPJ nº _____, com sede na (**cidade, estado, endereço e CEP**), por seus representantes legais ao final assinados, têm justo e acordado o adiante exposto em cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Por força do presente ajuste a **CONTRATADA** se obriga a prestar serviços, para **CONTACT CENTER**.
 A **CONTRATADA** deverá executar o objeto deste contrato com rigorosa observância às recomendações contidas no **Edital nº 749/2018**, nos termos da proposta apresentada e demais documentos que integram este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS RESPONSABILIDADES

COMPETE À CONTRATADA:

- a) Executar, avaliar e supervisionar as atividades contratadas;
- b) Manter todas as informações levantadas e analisadas sob estrito sigilo, conforme padrões éticos universalmente aceitos;
- c) Informar ao **CONTRATANTE** sobre possíveis substituições de profissionais, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;
- d) Cumprir o programa e o cronograma apresentado/acordado entre as partes;
- e) Apresentar relatórios (parcial, final e de avaliação), das atividades desenvolvidas;
- f) Desenvolver suas atividades em conformidade com o Edital e com o escopo apresentado na proposta, devidamente aceita pelo **CONTRATANTE**;
- g) Cumprir os prazos para execução das atividades, sob pena de aplicação das penalidades previstas na cláusula sétima deste termo;
- h) Remunerar os profissionais por si contratados, não havendo qualquer vínculo específico entre o **SESI/SENAI** e o referido profissional;
- i) Ter conhecimento e ciência das normas e leis anticorrupção existentes no Brasil, em especial a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 8.429/1992 e se comprometem a cumpri-las por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir o seu cumprimento pelos colaboradores e terceiros por elas contratados.
- j) Adotar políticas e procedimentos visando assegurar o cumprimento da Legislação Anticorrupção, devendo disponibilizar tais políticas e procedimentos à **CONTRATANTE**, sempre que solicitado.
- k) Observar as seguintes condutas: i) não explora mão de obra infantil; ii) não explora qualquer forma de trabalho

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

forçado ou análogo à condição de escravo; iii) não tolera quaisquer práticas que importem em discriminação de raça ou gênero.

l) Ter ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta do Sistema Fiep, disponível no endereço eletrônico <http://www.sistemafiep.org.br/>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados.

m) As demais obrigações previstas no Edital nº _____.

COMPETE AO SESI/SENAI:

- a) Disponibilizar à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução das atividades ora contratadas;
- b) Informar à CONTRATADA sobre eventual alteração de calendário;
- c) Pagar, pontualmente, a CONTRATADA, pelos serviços prestados.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA MÃO-DE-OBRA

Os serviços serão executados, sob todos os aspectos, com a melhor técnica, dentro das especificações técnicas fornecidas pelo **SESI/SENAI** e normas técnicas existentes em vigor.

CLÁUSULA QUARTA – DA FISCALIZAÇÃO

O objeto deste contrato passará pela ampla e direta Fiscalização do **SESI/SENAI**, sem que com isso fiquem diminuídas as responsabilidades da CONTRATADA.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA proporcionará, sempre que solicitado, o franco acesso da Fiscalização do **SESI/SENAI** aos setores de trabalho, para que possa desempenhar sua missão a contento.

Parágrafo Segundo: Havendo dúvidas na interpretação correta das especificações aprovadas, deverá a CONTRATADA solicitar, por escrito, à Fiscalização do **SESI/SENAI**, os esclarecimentos que necessite, evitando com que se faça necessária e exigida a reexecução dos serviços.

Parágrafo Terceiro: O **SESI/SENAI** poderá, a qualquer momento da execução do objeto deste contrato, realizar auditoria interna sobre os apontamentos sobre sua fiscalização. No caso de caso de desvio considerado excessivo, no arbítrio da auditoria, o responsável pela fiscalização responderá na forma da lei, bem como a CONTRATADA responderá pelo desvio, oportunizado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA QUINTA – DAS MODIFICAÇÕES OU ACRÉSCIMOS

A CONTRATADA tomou amplo conhecimento de todas as condições do edital, seus anexos e documentos, e com base nessas ações planejou e orçou o objeto deste contrato, de forma que não serão concedidos aditivos contratuais.

Parágrafo Primeiro: Na hipótese da execução dos serviços for por prazo superior a 12 (doze) meses, poderá incidir o reajuste mediante aplicação de índices do INPC – IBGE.

$$R = V * (I - I_0) / I_0$$

Sendo:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual dos serviços a ser reajustado;

I₀ = Índice inicial - refere-se ao índice de custos do mês correspondente à data fixada para entrega da

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

proposta, *pro rata dia*;

I = Índice relativo à data do reajuste, *pro rata dia*.

A data base de pedido de reajuste será da apresentação da proposta comercial, ou seja, da sessão de abertura do presente certame.

O reajuste incidirá apenas sobre os serviços não executados, seguindo rigorosamente as etapas mensais do cronograma físico financeiro e, não incidirá sobre os serviços em atrasos.

CLÁUSULA QUINTA – DAS PENALIDADES

A inexecução total ou parcial do objeto contratado sujeitará a **CONTRATADA**, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: **advertência, multa, rescisão e suspensão do direito de licitar ou contratar com o SESI/SENAI por prazo não superior a 2 (dois) anos**, nas formas adiante especificadas.

Será cabível pena de **advertência** os casos de serviços executados de maneira não conforme, não atendimento as solicitações da fiscalização do **SESI/SENAI** e nos casos de infrações de menor gravidade;

Será cabível pena de **multa**:

- h)** Nos casos de descumprimento do prazo de execução do objeto deste contrato, aplicação de multa de 2% (dois por cento) e juros de 0,03% ao dia de atraso sobre o valor dos serviços efetivamente atrasados e ensejando a critério do **SESI/SENAI**, a rescisão contratual;
- i)** Na hipótese de inexecução parcial, multa no percentual de 5% (cinco por cento), sobre a porção inadimplida do valor atualizado do contrato e ensejando, a critério do **SESI/SENAI**, a rescisão contratual;
- j)** Em caso de inexecução total, multa no percentual de 10% (dez por cento) do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério do **SESI/SENAI**, a rescisão contratual;
- k)** Ao proponente que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de licitar, pelo prazo máximo de 2 (dois) anos e/ou multa até o percentual de 20% (vinte por cento) do valor da proposta apresentada.

A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais sanções.

Caberá a penalidade de **suspensão do direito de licitar**, pelo prazo máximo de 2 (dois) anos, contados a partir de sua aplicação, nos casos de **inexecução total ou parcial de que decorra rescisão contratual**, a critério do **SESI/SENAI**.

As multas poderão ser descontadas dos recebimentos a que a contratada tiver direito ou cobradas judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo.

As penalidades poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

No caso de atraso da entrega do objeto, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, o contrato poderá ser imediatamente rescindido, a critério do **CONTRATANTE**. Nesta situação, o **CONTRATANTE** poderá convocar outro fornecedor para execução do contrato, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do **SESI/SENAI**.

Fica facultada a defesa prévia da empresa, em qualquer caso de aplicação de penalidade, no prazo de **05 (cinco) dias úteis** (consideradas horas úteis das 08hs às 18hs, de segundas-feiras a sextas-feiras), contados da intimação do ato.

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Fica estabelecido o prazo de execução de até **02 (dois) dias úteis** para entrega do objeto contratual, sem interrupção e prorrogação, contado a partir da data de assinatura do instrumento contratual.

O prazo de vigência da contratação será de **120 (cento e vinte) dias** a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante comum acordo entre as partes.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

Além das hipóteses previstas no Regulamento, este contrato será rescindido, de pleno direito, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, se a CONTRATADA:

- a) Não iniciar ou concluir o objeto deste contrato nos prazos estabelecidos;
- b) Criar dificuldades à Fiscalização do **SESI/SENAI**;
- c) Entrar em falência, recuperação da empresa ou liquidação;
- d) Ceder, transferir ou caucionar o objeto deste contrato, sem prévia autorização;
- e) Não observar o recomendado nos Projetos, Memorial Descritivo e especificações fornecidas.

Parágrafo Primeiro: Rescindido o contrato, a CONTRATADA será paga proporcionalmente pela execução do objeto deste contrato, devendo o **SESI/SENAI** ser indenizado em razão dos prejuízos sofridos, além das multas aplicáveis.

Parágrafo Segundo: Em havendo rescisão de contrato, o **SESI/SENAI** imitir-se-á, de imediato, no momento da execução do objeto deste contrato, independentemente de mandato, interpelação, notificação ou protesto.

Parágrafo Terceiro: Se, por motivos imperiosos e justos, o **SESI/SENAI** ordenar a paralisação do objeto deste contrato, este será rescindido, de pleno direito, mediante denúncia formulada por escrito com a antecedência mínima de **10 (dez) dias corridos**.

Parágrafo Quarto: Na hipótese prevista pelo parágrafo anterior, a CONTRATADA deverá ser paga, proporcionalmente, pela execução do objeto deste contrato, não tendo direito à indenização por lucros cessantes.

CLÁUSULA OITAVA – DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

Pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá do CONTRATANTE a importância total de R\$ _____, com vencimento para **28 (vinte e oito) dias corridos**, a contar da data de entrega final dos serviços prestados. O pagamento se dará conforme abaixo:

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	UF	OPERADORES	QTDE DE PA'S	PERÍODO (MESES)	PREÇO UNITÁRIO PA'S	PREÇO TOTAL (PA'S X PERÍODO)
Serviços de CALL CENTER (Operação híbrida - Ativo e Receptivo) pelo período de 4 meses	SERV.	20	10	4	xx	xx

Os pagamentos serão realizados, desde que o objeto deste contrato tenha sido executado e previamente aprovado pela Fiscalização do **SESI/SENAI**.

Os valores devidos pelo **SESI/SENAI** serão depositados em conta bancária cadastrada pela CONTRATADA no Sistema de Compras do **SESI/SENAI** – <http://compras.fiepr.org.br> . É de responsabilidade da CONTRATADA a atualização de dados cadastrais no Sistema de Compras do **SESI/SENAI**.

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção em sua emissão ou não seja por qualquer motivo atestada a sua conformidade pela área solicitante, o documento será devolvido à CONTRATADA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo que durar a correção, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

Para os serviços que figuram contratação mensal, a respectiva Nota Fiscal / Fatura deverá ser emitida com data do primeiro dia útil do mês subsequente ao do fornecimento dos materiais/serviços e entregue no endereço da CONTRATANTE no prazo máximo de três dias após sua emissão.

Os valores devidos à **CONTRATADA** serão pagos mediante apresentação de Nota Fiscal, acompanhada de relatório dos serviços prestados e das Certidões Negativas de Débitos nas esferas federal, estadual e municipal, bem como dos Comprovaantes de Regularidade junto ao FGTS e INSS, com validade no momento de sua apresentação, sob pena de notificação e atribuição de prazo para a efetiva regularização, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em edital/contrato.

CLÁUSULA NONA – INCIDÊNCIAS FISCAIS E DEMAIS ÔNUS

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

- a) Todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto da contratação.
- b) Contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguros e acidentes pessoais, taxas, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias.
- c) Os encargos sujeitos, por disposição legal, a retenção na fonte, serão descontados da fatura respectiva.
- d) Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, em conformidade com a Lei Complementar 123/2006 e suas respectivas alterações, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, conforme modelos dos Anexos II, III ou IV, de acordo com o caso, em 02 (duas) vias, através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015 que alterou a RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012. A empresa Contratada deverá informar na Nota Fiscal: Empresa Optante pelo Simples Nacional IN RFB nº 1540/2015.

Parágrafo Primeiro: Os encargos sujeitos, por disposição legal, a retenção na fonte, serão descontados da fatura respectiva.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO SIGILO

Todos e quaisquer documentos, informações e materiais de propriedade do **CONTRATANTE** que a **CONTRATADA**, seus empregados ou prepostos venham a ter acesso ou conhecimento em virtude direta ou indireta do presente contrato, deverão ser tratados com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de forma a impedir que terceiros venham a ter acesso ou conhecimento de tais documentos, informações e materiais, obrigação esta que perdurará durante toda a vigência do presente contrato e mesmo após o seu término ou rescisão, sob pena de sofrer sanções civis e penais cabíveis, pela não observância do ora pactuado.

A **CONTRATADA** obriga-se a esclarecer seus empregados e prepostos a respeito dessa obrigação, obtendo deles o comprometimento de seu fiel cumprimento e zelando para que apenas os empregados e prepostos que tenham efetiva necessidade, tenham acesso a tais documentos, informações ou materiais para a boa execução dos serviços objeto do presente contrato.

CLAUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será possível a subcontratação total do objeto deste certame.

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

Será permitida apenas a subcontratação parcial dos serviços que não constituam o escopo principal do objeto, limitados a 30% do valor do contrato.

Parágrafo Primeiro: Entende-se como escopo principal do objeto o conjunto de itens para os quais, como requisito de habilitação técnica, foi exigida a apresentação de atestados que comprovassem execução do objeto deste contrato com características semelhantes.

Parágrafo Segundo: A subcontratação não exclui a responsabilidade da contratada perante a CONTRATANTE quanto à qualidade técnica a ser prestada.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA originária deve submeter à apreciação do CONTRATANTE o pedido expresso e motivado de prévia anuência para subcontratação, com apresentação do(s) pretendente(s) subcontratado(s) e da respectiva documentação, que deve corresponder a exigida para habilitação na licitação. A subcontratação ocorrerá somente com pessoas jurídicas devidamente constituídas, com objeto social vinculado ao serviço subcontratado e das quais não participem a que título for, dirigente ou empregados do **SESI/SENAI**, que tenha participado do procedimento licitatório, que se enquadram em qualquer um dos subitens mencionados no item 3.5 do preâmbulo do edital. A subcontratação depende de autorização prévia por parte do CONTRATANTE, com parecer técnico da fiscalização, ao qual cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução dos serviços.

Parágrafo Quarto: A(s) empresa(s) subcontratada(s), em momento prévio a execução da parcela do objeto, deve(m) apresentar os mesmos documentos previstos para a CONTRATADA quanto à habilitação jurídica, regularidade trabalhista e com o INSS e FGTS. Quanto às exigências de qualificação técnica da(s) empresa(s) subcontratada(s), estas deverão ser pertinentes à sua respectiva parcela, podendo, eventual e motivadamente, ser dispensada a sua exigência quando a parcela a ser executada não envolver uma peculiaridade técnica especial, for de vulto reduzido e baixo risco. Portanto, quando a CONTRATADA efetivamente deixar subcontratar parcela do objeto deste contrato, deve submeter o assunto ao CONTRATANTE que apontará o teor da qualificação técnica a ser apresentada.

Parágrafo Quinto: Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DOS GESTORES DO CONTRATO

As partes designam, neste ato, o Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (CPF nº) pelo **SESI/SENAI** e o Sr. (nome do responsável da empresa pela obra) para atuarem na condição de gestores do CONTRATANTE e do CONTRATADO, respectivamente, que tornam-se responsáveis por acompanhar a execução do objeto deste contrato e manterão, entre si, relacionamento direto.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A CONTRATADA assumirá integral responsabilidade técnica pelo conteúdo dos trabalhos prestados ao **SESI/SENAI**, não havendo qualquer vínculo empregatício entre CONTRATANTE e CONTRATADA, nem entre CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA.

A CONTRATADA autoriza o uso, pelo **SESI/SENAI**, do material que produzir, por período indeterminado.

A CONTRATADA autoriza a publicação, pelo **SESI/SENAI**, do material por si criado e colhido para as finalidades deste contrato.

Ao **SESI/SENAI** cabe o poder de fiscalizar a execução do contrato, de modo a garantir sua qualidade não podendo,

NJS
CPL



Processo nº. 14458/2018 EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018
--

porém, interferir diretamente nos trabalhos da CONTRATADA.
 Os recursos orçamentários para as despesas decorrentes deste Contrato estão previstos em conta própria da dotação orçamentária do **SESI/SENAI** para o ano em curso, indicada no processo licitatório supra referido.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA – DO FORO

Para dirimência de dúvidas suscitadas durante a aplicação deste contrato e não solucionadas de comum acordo, as partes elegem o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba-PR, com expressa renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que possa vir a ser.

E, por estarem assim ajustadas, as partes assinam este Contrato em suas 03 (três) vias de igual teor e forma, juntamente com as testemunhas abaixo qualificadas, que a tudo assistiram e acharam conforme.

Curitiba, de de

Pelo CONTRATANTE

 Autoridade com alçada do **SESI/SENAI**

Pela CONTRATADA

 Representante da **CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

Nome:
 CPF:

Nome:
 CPF:

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ACEITE

**DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO RESULTADO DO
JULGAMENTO DA PRESENTE LICITAÇÃO**

CONVITE / EDITAL Nº XXX/201X
(obrigatoriamente em papel timbrado da empresa)

NOME DA EMPRESA:

OBJETO:

A empresa acima referenciada, caso o seu Representante Legal não se faça presente à reunião de abertura e julgamento da presente licitação **DECLARA** desde já perante a Comissão de Licitação do **SESI/SENAI**, que estará de pleno acordo com o **julgamento** a ser proferido pela Comissão quanto ao resultado da **Habilitação e Proposta de Preços**, renunciando expressamente ao direito de interposição de Recurso Administrativo contra tal ato, conforme previsto no Art. 22 do Regulamento de Licitação e Contratos publicado no site do **SESI/SENAI**, nada tendo a opor quanto a **conclusão** do Certame Licitatório nos termos do Art. 14 de ambos os regulamentos.

Declaramos, outrossim, que caso nosso Representante Legal se faça presente à referida reunião, a ele ficará transferida a prerrogativa de aceitar ou discordar dos atos de julgamento da Comissão de Licitação ficando, portanto, sem efeito o ora declarado.

_____, ____ de _____ de 201X.

Atenciosamente

NOME, CARGO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

ANEXO VII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA SOBRE LEIS ANTICORRUPÇÃO, CONDIÇÕES DE TRABALHO E CÓDIGO DE CONDUTA DO SISTEMA FIEP

ILMO.SR.

**Presidente da Comissão de Licitação
SESI/SENAI**

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por meio de seu representante legal Senhor _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, inscrito no CPF sob o nº _____, em atendimento ao **presente Edital**, declara:

- a) Ter conhecimento e ciência das normas e leis anticorrupção existentes no Brasil, em especial a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 8.429/1992 e se compromete a cumpri-las por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir o seu cumprimento pelos colaboradores e terceiros por ela contratados.
- a.1.) Que adota políticas e procedimentos visando assegurar o cumprimento da Legislação Anticorrupção, devendo disponibilizar tais políticas e procedimentos ao Sistema Fiep, sempre que solicitado.
- b) Observar as seguintes condutas: i) não exploração de mão de obra infantil; ii) não exploração de qualquer forma de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo; iii) não tolerar quaisquer práticas que importem em discriminação de raça ou gênero.
- c) Ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta do Sistema Fiep, disponível no endereço eletrônico <http://www.sistemafiep.org.br/>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.

_____, ____ de _____ de 201X.

Atenciosamente

NOME, CARGO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

ANEXO VIII – MINUTA CONTRATO DE CONFIDENCIALIDADE
CONTRATO DE CONFIDENCIALIDADE

Contrato para recebimento e divulgação de informações confidenciais nº

_____ / _____

Pelo presente Acordo de Confidencialidade e de Sigilo de Informações e na melhor forma de direito, de um lado O **Serviço Social da Indústria – SESI-PR e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI-PR, todos do Departamento Regional do Paraná**, adiante designados simplesmente **SISTEMA FIEP**, de outro lado,, e de outro lado, o [RAZÃO SOCIAL FORNECEDOR], ESTABELECIDADA NO MUNICÍPIO DE [NOME DO MUNICÍPIO], ESTADO DE [NOME DO ESTADO], NA [ENDEREÇO E CEP], INSCRITA NO CNPJ/MF SOB Nº [NÚMERO DO CNPJ DO CLIENTE], DORAVANTE DENOMINADA SIMPLEMENTE **CONTRATADA**., sendo que a **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** serão doravante mencionados algumas vezes individualmente como uma “Parte” e conjuntamente como as “Partes”.

INTRODUÇÃO:

- A. As Partes possuem Informações Confidenciais conforme definido na Cláusula Primeira, abaixo.
- B. Para que cada Parte possa avaliar seu interesse em participar em um futuro relacionamento empresarial, torna-se necessário que as Partes revelem, uma à outra, certas Informações Confidenciais.
- C. As Partes desejam assim revelar e receber tais informações de acordo com os termos e condições deste Contrato.

Assim, visando regular e proteger a troca de Informações Confidenciais entre as partes, resolvem elas assinar o presente Acordo, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA: "Informações Confidenciais", nos termos deste contrato, representam as informações confidenciais que são de propriedade ou controladas por uma Parte, incluindo, sem limitações, (a) os softwares das partes, em forma de fonte ou de objeto, e quaisquer tecnologias, ideias, algoritmos relacionados ou informações que digam respeito a eles, incluindo quaisquer segredos empresariais relacionados a qualquer um dos itens precedentes; (b) planos de produtos de uma das Partes, seus projetos, custos, preços e nomes; informações financeiras não publicadas na mídia, planos de marketing, oportunidades de negócios, recursos humanos, pesquisa, desenvolvimento ou know-how; (c) qualquer informação que deva, por boa razão, ser reconhecida pela Parte Receptora como sendo confidencial ou de propriedade privada; ou (d) qualquer

NJS
CPL



Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

informação designada ou assinalada pela Parte emissora por escrito, como sendo confidencial, ou de forma verbal, quando de sua emissão, porém devidamente confirmada por escrito à Parte Receptora dentro de 10 (dez) dias após sua emissão.

CLÁUSULA SEGUNDA: As partes declaram que possuem direito de revelar suas Informações confidenciais, uma à outra, desde que não violem direitos de terceiros.

CLÁUSULA TERCEIRA: As Informações Confidenciais reveladas à Parte receptora deverão ser guardadas em segredo pela Parte receptora, não devendo ser reveladas a terceiros ou utilizadas para fins diversos do contratado, sem a devida autorização da Parte emissora.

CLÁUSULA QUARTA: As obrigações e deveres especificados pela cláusula terceira deste instrumento não se aplicam às informações que:

(a) sejam de domínio público, ou estejam disponíveis para o público de maneira geral antes de serem recebidas pela Parte receptora da Parte emissora, ou que venham posteriormente a tornarem-se de domínio público ou disponíveis de maneira geral para o público, antes de qualquer ação violadora da Parte receptora ou de um empregado ou agente da Parte receptora;

(b) estejam de posse da Parte receptora, sem quebra de quaisquer obrigações aqui discriminadas perante a Parte emissora, antes do seu recebimento da Parte emissora;

(c) sejam recebidas pela Parte receptora posteriormente por meio de terceiros, exceto se a Parte receptora tiver conhecimento ou tenha razões para tornar-se ciente de uma obrigação estabelecida entre terceiros e a Parte emissora, para manter segredo com respeito a tais informações;

(d) sejam desenvolvidas pela Parte receptora, independentemente das informações recebidas da Parte emissora;

(e) tenham sido previamente emitidas pela Parte emissora a terceiros sem obrigação de manter segredo.

CLÁUSULA QUINTA: Não obstante o disposto na cláusula terceira deste instrumento, as Informações Confidenciais poderão ser reveladas por uma Parte receptora:

(a) para aqueles empregados, agentes e consultores que necessitem do conhecimento dessas informações relacionadas a suas funções profissionais, na forma e condições deste instrumento, e que estejam obrigados a guardar tais Informações Confidenciais em confiança, restringindo sua utilização em concordância com as obrigações da Parte receptora conforme os termos deste Contrato;

(b) na forma da lei, mediante solicitação judicial ou em processo administrativo, contanto que a Parte receptora notifique a Parte emissora antes de tal revelação de modo a permitir que a Parte emissora apresente objeções ou procure amparo legal para impedir ou limitar o âmbito de tal revelação;

NJS
CPL

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

CLÁUSULA SEXTA: Mediante solicitação por escrito emitida pela Parte que transmitiu Informações Confidenciais à Parte receptora, a Parte receptora deverá prontamente restituir todas as Informações Confidenciais, bem como destruir quaisquer anotações, memorandos ou outros documentos referentes às Informações Confidenciais, e fornecer uma declaração à Parte Reveladora, assinada por seu representante legal, certificando ao mesmo que tais documentos foram destruídos.

CLÁUSULA SÉTIMA: Este Contrato não deverá ser interpretado como sendo uma garantia de fornecimento a qualquer uma das Partes de qualquer patente, licenciamento de know-how, propriedade intelectual ou qualquer outro direito.

CLÁUSULA OITAVA: Este Contrato entrará em vigor na data de sua assinatura, e permanecerá vigente pelo prazo de duração do contrato de prestação de serviços vinculado. Não obstante, as obrigações de confidencialidade e sigilo, previstas pela cláusula terceira supra, permanecerão em vigor pelo prazo de dois (02) anos após a rescisão ou término deste contrato.

CLÁUSULA NONA: Pelo presente, nenhuma das partes apresenta qualquer garantia, expressa ou implícita, com respeito às informações fornecidas, aqui discriminadas, especialmente quanto a sua precisão, performance e totalidade. A Parte Reveladora não assume, ainda, qualquer responsabilidade perante a Receptora ou qualquer outra pessoa pelo resultado do uso das Informações Confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA: As Partes não poderão ceder ou de qualquer forma transferir os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato sem a prévia autorização, por escrito, da outra Parte.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: A tolerância, por uma das partes, no que tange ao descumprimento, pela outra parte, de qualquer obrigação inserida neste Contrato, em especial, mas não se limitando à não aplicação de penalidades, não caracterizará novação, renúncia, precedente ou alteração do pacto.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste instrumento importará em responsabilidade da Parte infratora, por ação ou omissão, pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, sem prejuízo das sanções civis e criminais que poderão ser apuradas em processo judicial.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: Este contrato não cria qualquer tipo de *joint venture*, franquia, associação, filial ou relação de emprego entre as partes. Nenhuma das partes deverá agir de modo a sugerir, implícita ou expressamente, que existe qualquer outro tipo de relação entre elas senão aquela mútua e independentemente estabelecida entre elas por força contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: Este Contrato será regido pelas leis brasileiras.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Este Contrato expressa o entendimento amplo e completo de ambas as Partes com respeito ao tema deste instrumento, substituindo todas as representações e entendimentos anteriores, tanto

Processo nº. 14458/2018
EDITAL DE CONVITE Nº. 749/2018

verbais quanto por escritos. Nenhuma modificação poderá ser feita neste Contrato, exceto por meio de aditamento por escrito, por mútuo acordo de ambas as Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: As partes elegem o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana da Curitiba – Paraná para a solução das questões derivadas deste instrumento.

E por estarem justas e acordadas, celebram as partes o presente Contrato, em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

[Cidade, dd de mmmm de aaaa.]

 [Nossa Razão Social]
 Representante Legal

 [Razão Social do Fornecedor]
 Representante Legal

Testemunhas:

Assinatura _____
 Nome: _____
 CPF _____

Assinatura _____
 Nome: _____
 CPF _____