

**CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO  
CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPq**

**COMPROVANTE DE RECEBIMENTO**

Recebemos do **CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPq**, cópia do Edital de **CONCORRÊNCIA Nº 004/2004**, que objetiva a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de modelagem, implementação física, implantação de procedimentos, técnicas, operação e gestão continuada de Central de Atendimento (Call Center), objetivando a terceirização dos seguintes serviços especializados: 1. Serviços de operação e gestão de central de atendimento a usuários do CNPq; 2. Serviços de adaptação tecnológica inicial e migração de *scripts* e fluxos de atendimento; e 3. Serviços de ajustes e adaptações tecnológicas continuadas dos sistemas de gestão da central de atendimento, em Brasília-DF, **a realizar-se no dia 24/09/2004, às 10:00 horas, na Cobertura do Ed. Sede CNPq, sito no SEPN Q. 507, Bl. "B", - Ed. CNPq – Sala de reunião Álvaro Alberto, em Brasília-DF.**

EMPRESA: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

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

Brasília-DF. \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2004.

Ass: \_\_\_\_\_

**OBSERVAÇÃO:**

1. cópia do edital encontra-se no site do CNPq no endereço: [www.cnpq.br/oportunidades/editais](http://www.cnpq.br/oportunidades/editais), onde serão também disponibilizadas todas as informações alusivas ao presente certame licitatório.
2. solicitamos a devolução do comprovante de recebimento via fax (61) 348-9219.

**CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPq  
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO – DAD  
COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – CGADM  
SERVIÇO DE LICITAÇÃO - SELIC**

**CONCORRÊNCIA Nº 004/2004**

**OBJETO:**

**Seleção e contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de modelagem, implementação física, implantação de procedimentos, técnicas, operação e gestão continuada de Central de Atendimento (Call Center), objetivando a terceirização dos seguintes serviços especializados: 1. Serviços de operação e gestão de central de atendimento a usuários do CNPq; 2. Serviços de adaptação tecnológica inicial e migração de *scripts* e fluxos de atendimento; e 3. Serviços de ajustes e adaptações tecnológicas continuadas dos sistemas de gestão da central de atendimento, em Brasília-DF**

**EDITAL**

**MEMORIAL DESCRITIVO**

**MINUTA DE CONTRATO**

**CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO  
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO - DAD  
COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - CGADM  
SERVIÇO DE LICITAÇÃO E CONTRATOS - SELIC**

**EDITAL**

**CONCORRÊNCIA N° 004/2004**

**Processo n° 01300.005689/2003-1**

O **CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPq**, fundação pública federal criada pela Lei nº 6.129, de 06.11.74, vinculada ao Ministério da Ciência e Tecnologia - MCT, com inscrição no CNPJ/MF sob o nº 33.654.831/0001-36, por intermédio de sua **COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - CGADM**, sediado no SEP/DF, Quadra 507, Bloco "B", em Brasília-DF, torna público que realizará certame licitatório na modalidade de **CONCORRÊNCIA**, que observará os preceitos de direito público e, em especial, as disposições da **Lei nº 8.666**, de 21.06.93, e será em tudo regido pelas condições estabelecidas no presente Edital e respectivo anexos.

**OBJETO:**

Seleção e contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de modelagem, implementação física, implantação de procedimentos, técnicas, operação e gestão continuada de Central de Atendimento (Call Center), objetivando a terceirização dos seguintes serviços especializados: 1. Serviços de operação e gestão de central de atendimento a usuários do CNPq; 2. Serviços de adaptação tecnológica inicial e migração de *scripts* e fluxos de atendimento; e 3. Serviços de ajustes e adaptações tecnológicas continuadas dos sistemas de gestão da central de atendimento, em Brasília-DF

**TIPO DE LICITAÇÃO :**

Técnica e Preço

**FORMA DE FORNECIMENTO:**

Empreitada por Preço Global

**ABERTURA:**

**Data: 24/09/2004**

**Horário: 10:00 horas**

**Local: SEP/DF - Quadra 507, Bloco "B" Ed. Sede CNPq.**

**Cobertura - Sala de Reuniões Álvaro Alberto - Brasília/DF**

**INFORMAÇÕES SOBRE A LICITAÇÃO:**

Serviço de Licitações e Contratos – SELIC

SEP/DF – Q. 507 – Bl. B - Ed. Sede CNPq – 1º andar - Sala 215 – Brasília – DF

Telefone: (61) 348.9220 - Fax: (61) 348.9219 - Horário: 09:00 às 11:30hs -14:00 às 17:00 hs

**VALOR DO EDITAL :**

R\$ 10,00 (dez reais)

Depósito bancário em favor do CNPq

Conta Corrente nº 170.500-8 – Ag. 4201-3 – Banco do Brasil

Código de Identificação: 36410236201008-3

## 1.0. **OBJETO:**

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de modelagem, implementação física, implantação de procedimentos, técnicas, operação e gestão continuada de Central de Atendimento (Call Center), objetivando a terceirização dos seguintes serviços especializados: 1. Serviços de operação e gestão de central de atendimento a usuários do CNPq; 2. Serviços de adaptação tecnológica inicial e migração de *scripts* e fluxos de atendimento; e 3. Serviços de ajustes e adaptações tecnológicas continuadas dos sistemas de gestão da central de atendimento, em Brasília-DF, em conformidade com as descrições feitas no “Memorial Descritivo” e na “Minuta de Contrato”.

## 2.0. **DA FORMALIZAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO:**

- 2.1. Após a homologação do resultado do certame licitatório e adjudicação do seu objeto, será a licitante vencedora convidada, formalmente, a retirar o instrumento contratual respectivo e a restituí-lo devidamente assinado por seu representante legal, consoante estabelecido em seus atos constitutivos, observados para esse efeito o prazo de 05 (cinco) dias úteis.
- 2.2. Os serviços pretendidos deverão ser executados em estrita conformidade com as prescrições deste Edital e seus anexos, que são partes integrantes e inseparáveis.
- 2.3. O contrato a ser celebrado terá a duração de 12(doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, após manifestação das partes envolvidas, mediante termo aditivo, conforme preceitua o art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666 de 21.06.93.
- 2.4. A formalização do ato de contratação será precedida de consulta prévia a cadastros da Administração Pública (SICAF e CADIN) com a finalidade de verificar se encontra-se a adjudicatária em situação regular, constituindo a verificação de quaisquer pendências justo impedimento para a celebração do contrato, por culpa da licitante vencedora, ensejando a aplicação das penalidades previstas neste Edital, na Lei 8.666/93 e na anexa minuta de Contrato.

## 3.0. **DAS SANÇÕES:**

- 3.1. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o instrumento contratual, dentro do prazo estabelecido, assim como a verificação de pendências junto a cadastros da Administração Pública (SICAF e CADIN), caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a a multa de 30% (trinta por cento) do valor estimado da contratação, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades previstas neste instrumento e na legislação vigente.
  - 3.1.1 O valor estimado da contratação, conforme indicação feita no processo administrativo, monta a importância de R\$ 597.600,00 (quinhentos e noventa e sete mil e seiscentos reais).
- 3.2. Na hipótese de descumprimento por parte da adjudicatária das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, serão a ela aplicadas, segundo a gravidade da falta cometida, as penalidades estabelecidas na anexa minuta de contrato.

**3.3.** As multas acaso aplicadas à adjudicatária serão diretamente descontadas das garantias ou créditos que eventualmente detenha junto à Administração ou, quando necessário, cobradas judicialmente.

#### **4.0. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO :**

**4.1.** Poderão participar desta Concorrência, os interessados que atenderem a todas as exigências deste Edital e seus Anexos.

**4.2** Não será admitida nesta licitação a participação de:

- a) empresas que não atenderem às condições deste Edital;
- b) empresas que estejam sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação ou tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios e nas respectivas entidades da administração indireta, ou tenham sido suspensas de participar de licitação e impedidas de contratar com o CNPq;
- c) empresas reunidas em consórcio e que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
- d) cooperativas de trabalho, em face da natureza dos serviços não permitir esse tipo de associação;
- e) pessoas jurídicas das quais participem, seja a que título for, dirigentes ou servidores do CNPq.

#### **4.3. DA REPRESENTAÇÃO DOS LICITANTES**

**4.3.1** Cada licitante deverá, nos atos do presente certame, fazer-se representar por pessoa devidamente credenciada, por instrumento público ou particular (com firma reconhecida), e que esteja devidamente autorizada a atuar em seu nome, com poderes bastantes e suficientes à formulação de requerimentos e à tomada de decisões em geral, inclusive no que se refere à eventual desistência da interposição de recursos.

**4.3.2** Considerar-se-á devidamente credenciada para os fins exigidos no presente edital, a pessoa:

- a) portadora de procuração, lavrada por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, indicando a outorga de poderes na forma exigida;
- b) portadora de documento idôneo que demonstre a sua condição de sócio, gerente ou administrador da licitante e que declare os limites de sua atuação.

**4.3.3.** A não apresentação de qualquer dos documentos referidos não inabilitará a licitante, mas obstará o representante de se manifestar e responder pela mesma.

#### **4.4. DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE OS ENVELOPES**

**4.4.1** A entrega dos documentos relativos à habilitação e às propostas técnica e comercial será feita em envelopes distintos, devidamente lacrados, contendo referência ao presente certame e indicando, preferencialmente, as seguintes informações:

**CONCORRÊNCIA Nº 004/2004  
Envelope “A” - HABILITAÇÃO**

**CONCORRENCIA Nº 004/2004  
Envelope “B” – PROPOSTA TÉCNICA**

**CONCORRÊNCIA Nº 004/2004  
Envelope “C” – PROPOSTA COMERCIAL**

**4.4.2** Os envelopes deverão estar endereçados à COMISSÃO e informarão, ainda, dados de identificação e localização do licitante.

**4.4.3** Os documentos poderão ser apresentados em **original**, por qualquer processo de **cópia autenticada** por tabelião de notas ou por membro da Comissão, ou, ainda, por publicação em órgão de imprensa oficial.

**4.4.4** Todos os documentos de habilitação emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e também devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

**4.4.5** Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

#### **5.0 DOS DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO**

**5.1.** Somente poderão participar do presente certame licitatório as pessoas jurídicas que venham a demonstrar, de forma inequívoca, através dos documentos exigidos, que preenchem os requisitos relativos à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal.

**5.2.** Os interessados deverão, com esse objetivo, apresentar no Envelope “A” – HABILITAÇÃO, documentos que demonstrem atendimento às exigências que são indicadas a seguir:

##### **5.2.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA**

- a) registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;
- c) comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da composição da diretoria em exercício;
- d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

## **5.2.2 REGULARIDADE FISCAL**

- e) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
- f) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- g) prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, compreendendo, inclusive, a apresentação de Certidão Negativa da Dívida Ativa da União;
- h) prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei.

## **5.2.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

- i) atestado(s) de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da licitante no desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, contendo, obrigatoriamente, a especificação completa dos serviços executados e quantitativo de pessoal envolvido na sua execução, devidamente registrado no Conselho Regional de Administração – CRA.
- j) comprovante de registro da empresa na entidade profissional competente (Conselho de Administração), em conformidade com o disposto na Lei nº 4.769, de 09/09/1956;

## **5.2.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

- m) certidão negativa de falência ou concordata e de execução patrimonial expedida pelo distribuidor da sede da licitante;
- n) balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

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

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

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

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

- 5.2.5.** Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme modelo – Anexo V

- 5.3 As licitantes que tenham obtido habilitação parcial junto ao **SISTEMA DE CADASTRAMENTO UNIFICADO DE FORNECEDORES – SICAF**, na qualificação compatível com o objeto do presente certame, ficarão dispensadas da apresentação dos documentos relativos à **habilitação jurídica, regularidade fiscal e qualificação econômico-financeira, ficando, ainda, obrigada a apresentar a documentação relativa à qualificação técnica constante do subitem 5.2.3. e a declaração constante do subitem 5.2.5, e a declarar, a qualquer momento, fato superveniente impeditivo da sua habilitação.**
- 5.4. Os documentos poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou publicação em órgão de imprensa oficial. No caso de apresentação de cópias, deverão ser autenticados por tabelião ou apresentados os respectivos originais para confronto pelo Presidente ou membros da Comissão de Licitação, na sessão.
- 5.5. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar:
- a) em nome da licitante, e preferencialmente, com número do CNPJ e endereço respectivo
  - a.1) se a licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou
  - a.2) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;
  - a.3) serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;
  - a.4) os atestados de capacidade técnica/responsabilidade técnica poderão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(ais) da licitante;

## **6.0 DA APRESENTAÇÃO E CONTEÚDO DAS PROPOSTAS:**

- 6.1 Os interessados deverão apresentar as suas propostas em envelopes lacrados, identificados como Envelope “B” – **PROPOSTA TÉCNICA** e Envelope “C” – **PROPOSTA COMERCIAL**.
- 6.2 As propostas técnica e de preço devem ser, de preferência, numeradas as suas folhas seqüencialmente, a fim de permitir maior agilidade no seu manuseio durante a conferência e o exame correspondente de todas informações e documentos, redigidas em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, datilografada ou impressa por processo eletrônico, em 01 (uma) via, assinadas a última folha pelo titular ou representante legal e rubricadas as demais, sem rasuras, emendas, ressalvas ou entrelinhas, devendo conter necessariamente, além da indicação do número desta licitação e de outras informações de livre disposição, o seguinte:

### **6.2.1 Proposta Técnica**

#### **6.2.1.1. – Fator Desempenho**

- a) Comprovar o tempo de experiência da licitante em operação e gestão de Central de Atendimento ou Help Desk, por meio de Atestado de Capacidade Técnica registrado na entidade competente em original ou cópia autenticada do respectivo contrato;
- b) Comprovar o tempo de experiência da licitante no mercado de informática, mediante contrato social e/ou alteração que comprove o início de suas atividades;
- c) Comprovar a quantidade de clientes ativos, ou seja, com contratos em vigor, na área de operação e gestão de Central de Atendimento (Call Center) ou Help Desk, por meio de atestados de capacidade técnica e contrato de prestação de serviços em vigência. Não serão considerados para efeito de pontuação técnica, atestados e contratos de empresas coligadas ou que pertençam a um mesmo grupo da licitante.

#### **6.2.1.2 – Fator Suporte aos Serviços**

- a) Comprovar atuação em serviços de infra-estrutura de tecnologia da informação, em pelo menos 2 (duas) das seguintes áreas: rede, implementação de segurança lógica de rede, banco de dados e conectividade. A comprovação deverá ser feita por meio de atestado e contrato de prestação de serviços. Serão considerados no máximo 10 (dez) atestados/contratos;
- b) Comprovar existência no quadro de pessoal da licitante de cada uma das categorias profissionais de Analista Desenvolvedor e Analistas de O&M, com formação superior e experiência mínima de 4 (quatro) anos de atuação nas respectivas áreas, mediante apresentação de currículo acompanhado de cópia autenticada de carteira de trabalho ou Contrato Social, no caso de sócios;
- c) Comprovar existência no quadro de profissionais da licitante de profissional com certificação PMP – Project Manager Professional da PMI, mediante apresentação do respectivo certificado.

#### **6.2.1.3 – Fator Qualidade dos Serviços**

- a) Comprovar a certificação ISO 9000:2000 para as atividades de Central de Atendimento (Call Center) ou Help Desk;
- b) Comprovar a certificação ISO 9000:2000 para as atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas.

#### **6.2.1.4 – Fator Compatibilidade**

- a) Permitir a vinculação de documentos em meio eletrônico aos registros armazenados;
- b) Permitir o uso de todos os formatos de arquivo, inclusive PDF (Adobe Acrobat Reader);
- c) Permitir o controle de acesso dos usuários por meio da criação de grupo de usuários com privilégios de acesso diferenciados;
- d) Permitir alterações de layout das telas, nomenclatura e tipo de dados de cada campo do banco de dados, criação de novas telas e criação de novas tabelas no banco de dados, realizadas somente por usuários com privilégios previamente definidos;
- e) O controle de Ordens de Serviços deverá permitir o armazenamento e pesquisa “on-line” de todos os passos pelos quais as OS’s passaram até a finalização do serviço solicitado (workflow);
- f) Possuir interface Web, permitindo o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema a partir do CNPq;
- g) Comprovar que possui sistema de gravação digital, atendendo às exigências descritas neste projeto básico. O CNPq fará visita de vistoria no local indicado pela licitante, para homologação do sistema de gravação digital.

#### **6.2.1.5 – Fator Prazo de Entrega**

- a) Prazo para a execução e conclusão dos serviços de adaptação tecnológica, instalação e implantação dos sistemas informatizados de controle de operação e gestão de atendimento da Central;
- b) Prazo para os serviços de migração dos *scripts* padronizados de atendimento e da base de conhecimento.

**Observação:** Para facilitar a avaliação da documentação, solicita a Comissão de Licitação que as licitantes façam referência à localização dos documentos apresentados neste subitem (itens obrigatórios e pontuáveis) para fins de comprovação do atendimento das especificações e critérios de pontuação constantes do **Anexo I e III**. A referência poderá ser feita indicando o número da página dos documentos que acompanham a proposta técnica.

## **6.2.2 Proposta Comercial**

- a) designação do número desta licitação;
- b) indicação do prazo de validade, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação;
- c) preço mensal e anual pelos Pontos de Teletendimento - PA, conforme anexo II-C – Planilha de Totalização de Custos e Formação de Preços;
- d) conter prazo para a execução e conclusão dos serviços de adaptação tecnológica, instalação e implantação dos sistemas informatizados de controle de operação e gestão de atendimento da Central não superior a 30(trinta) dias;
- e) conter prazo para execução dos serviços de migração dos scripts padronizados de atendimento e da base de conhecimento não superior a 30(trinta) dias;
- f) declaração no corpo da proposta, ou em escrito à parte, de que estão incluídos todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros de qualquer natureza que se fizerem indispensáveis à perfeita execução dos serviços objeto da licitação. O CNPq não admitirá qualquer alegação posterior que vise o ressarcimento de custos não considerados na proposta feita pelo licitante sobre os preços cotados.

**6.2.2.1** - Em casos de divergências entre os preços unitários e globais serão considerados válidos os preços unitários de cada item e os somatórios recalculados a partir do produto destes pelas respectivas quantidades ofertadas e, nos casos de divergências entre os valores numéricos e sua equivalente expressão literal por extenso, prevalecerão os valores expressos por extenso.

**6.2.2.2** - A **COMISSÃO** recomenda às licitantes que, quando da elaboração de sua proposta, nela façam inserir o número da conta, da agência e do banco em que tenha conta corrente, número do CNPJ, endereço, telefone comercial, número do telex e número do fac-símile e representante em Brasília, quando for o caso.

**6.2.2.3** - É vedada a utilização de qualquer elemento, critério ou fator sigiloso, secreto ou reservado que possa, ainda que indiretamente, elidir o princípio da igualdade entre as licitantes.

## **7.0. DO TIPO DE LICITAÇÃO :**

A presente licitação será do tipo **Técnica e Preço**.

## **8.0. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:**

**8.1** Na apreciação, julgamento e classificação das propostas, a Comissão levará em consideração os critérios de técnica e de preço estabelecidos a seguir.

**8.2** Na apreciação, julgamento e classificação das **propostas técnicas**, a Comissão levará em conta, quando couber, os seguintes fatores de avaliação, cujas pontuações estão devidamente definidas no **Anexo III**.

- a) Desempenho (D).....Peso 1
- b) Suporte aos Serviços (S).....Peso 1
- c) Qualidade dos Serviços (Q)..... Peso 1
- d) Compatibilidade (C)..... Peso 1
- e) Prazo de Entrega (P)..... Peso 1

**Observação:** Os pesos e pontuações máximas possíveis para os quesitos do subitem 8.2 encontram-se na Planilha de Pontuação Técnica, Anexo II.

**8.3** Os critérios para avaliação dos Índices Técnicos estão definidos no Anexo II, deste edital.

**8.4** Serão desclassificadas as licitantes que obtiverem Índice Técnico – IT inferior a 80% (oitenta por cento) do valor obtido pela Licitante com o maior índice técnico.

**8.5.** O **Fator de Ponderação** a que se refere o **artigo 3º, inciso IV, do Decreto 1.070/94**, é igual a **6 (seis)**, para efeito do cálculo do valor de **Avaliação (A)**.

**8.6.** A valoração e a avaliação das propostas técnica e de preço, em conformidade com os dados estabelecidos nesta **Concorrência**, serão obtidas pelas seguintes fórmulas:

8.6.1 - Pontuação Técnica (PT) = DS\*1+SS\*1+QS\*1+CP\*1+PE\*1

8.6.2 - A pontuação técnica da proposta apresentada será obtida pela soma das pontuações dadas para todos os itens objeto da licitação.

8.6.3 - O preço da proposta apresentada será obtido pela soma dos preços totais (preço unitário multiplicado pelas respectivas quantidades) ofertados para todos os itens objeto da licitação.

8.6.4 - Índice Técnico(IT) =  $\frac{\text{Pontuação Técnica da proposta em exame}}{\text{Maior pontuação técnica entre as propostas}}$

8.6.5 - Índice de Preço (IP) =  $\frac{\text{Menor preço proposto}}{\text{Preço da proposta em exame}}$

8.6.6 - Avaliação (A) = (Índice Técnico \* 6) + (Índice de preço \* 4)

Índice Técnico (IT) = peso 6;  
Índice de Preço (IP) = peso 4.

**Observação:**

Os valores numéricos serão calculados com duas casas decimais, desprezada a fração remanescente.

**8.7** O **Valor de Preço - VP** será o indicado na proposta comercial da licitante.

**8.8** Para efeito de cálculo do valor de **Avaliação – A**, mencionado acima, serão levadas em consideração duas casas decimais, desprezando-se a fração remanescente.

- 8.9 Para efeito de escolha da proposta vencedora na licitação, somente serão consideradas aquelas cujas avaliações (A) não se diferenciem em mais de 6%(seis por cento) da maior delas
- 8.10 Em caso de empate entre duas ou mais propostas, a classificação far-se-á, obrigatoriamente, por sorteio, em ato público, para o qual todas as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro processo (art.45, parágrafo 2º, da Lei nº 8.666/93).
- 8.11 Serão desclassificadas as propostas que:
- a) não atendam às exigências e requisitos estabelecidos neste Edital;
  - b) apresentem preços excessivos ou manifestamente inexeqüíveis;
  - c) sejam omissas, vagas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.
- 8.12 Na apreciação e no julgamento das propostas não será considerada qualquer oferta ou vantagem não prevista neste instrumento, nem será permitida a oferta de vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes, obrigando-se, no entanto, a prestar toda e qualquer atividade oferecida em sua proposta.
- 8.13 Durante o julgamento das propostas, poderá a **Comissão** solicitar informações complementares das licitantes para melhor compreensão dos termos das propostas.
- 8.14 A proposta vencedora, será aquela que obtiver a maior **Avaliação (A)**.
- 8.15 O resultado da licitação será publicado no Diário Oficial da União.

## 9.0. DO PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO:

- 9.1. A abertura da presente licitação dar-se-á na data, horário e local indicados no preâmbulo do presente Edital, devendo ser observados os seguintes procedimentos:
- a) no local, data e horário indicados, cada licitante deverá apresentar à Comissão de Licitação os envelopes “A”, “B” e “C” lacrados e devidamente identificados, conforme exigido neste Edital;
  - b) após encerrado o prazo para recebimento dos envelopes, nenhum outro documento será recebido, nem serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou esclarecimentos às propostas, salvo expressa solicitação da Comissão;
  - c) abertura dos envelopes contendo a documentação relativa à habilitação (ENVELOPE “A”) no dia e horário indicados no preâmbulo do presente Edital, ocasião em que os documentos serão juntados ao processo respectivo, sendo suas folhas devidamente numeradas e rubricadas pela **COMISSÃO** e pelas licitantes presentes;
  - d) a apreciação dos documentos e o julgamento da habilitação, se não puderem ser realizados na sessão de abertura do certame, serão feitos em data, horário e local previamente indicados pela **COMISSÃO**, devendo os interessados ser previamente intimados para o ato de forma inequívoca;
  - e) devolução dos envelopes “B” e “C” fechados aos licitantes inabilitados, contendo as respectivas propostas, desde que não tenha havido recurso ou após sua denegação;

- f) abertura do envelope “B” – **PROPOSTA TÉCNICA** - das licitantes qualificadas, em sessão pública previamente designada e divulgada, desde que transcorrido o prazo sem interposição de recurso, ou tenha havido desistência expressa, ou, após o julgamento dos recursos interpostos, que serão juntados ao respectivo processo, sendo suas folhas devidamente numeradas e rubricadas pela Comissão, e, em seguida, submetidos ao exame e à rubrica das licitantes presentes;
- g) a apreciação dos documentos e julgamento das **PROPOSTAS TÉCNICAS**, será promovida em reunião posterior à abertura desta licitação, pela Comissão, que durante os trabalhos poderá solicitar quaisquer esclarecimentos complementares das licitantes;
- h) devolução, mediante recibo, das **PROPOSTAS COMERCIAIS** aos licitantes que não tenham obtido, na análise das propostas técnicas, a valorização mínima estabelecida no presente edital, desde que não tenha havido recurso ou após sua denegação;
- i) abertura das **PROPOSTAS COMERCIAIS** que, na análise das propostas técnicas, tenham atingido a valorização mínima estabelecida no presente instrumento convocatório;
- j) verificação da conformidade de cada proposta com os requisitos do edital, promovendo-se a desclassificação das propostas desconformes ou incompatíveis;
- l) julgamento e classificação das propostas de acordo com os critérios de avaliação constantes do edital;
- n) deliberação da autoridade competente quanto à homologação e adjudicação do objeto ao vencedor.

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

#### **10.0. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

Os pagamentos devidos pela entidade licitante em decorrência das obrigações assumidas serão realizados de acordo com as condições estabelecidas na anexa **MINUTA DE CONTRATO**, devendo corresponder aos serviços efetivamente executados.

#### **11.0. DA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO:**

**11.1.** Dos atos praticados pela Administração em decorrência do presente certame licitatório, cabem os recursos previstos no art.109, da Lei nº 8.666/93.

**11.2.** Os recursos eventualmente interpostos serão encaminhados à **Comissão de Licitação** que, após ouvidos os demais interessados, não desejando reconsiderar a decisão atacada, deverá prestar as informações que entenda pertinentes, encaminhando-as, a seguir, à **autoridade competente** para o julgamento.

**11.3.** Não caberá recurso administrativo quando a licitante, tendo aceitado os termos do instrumento convocatório, vier, após o julgamento ou decisões que lhe sejam desfavoráveis, apontar falhas ou irregularidades que, a seu juízo, o tenham viciado.

11.4. Ao comparecer à reunião de abertura da presente licitação e apresentar propostas na forma requerida, fica subentendido que a licitante aceita, irrestritamente, todas as condições estabelecidas no presente Edital.

#### 12.0. **DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO :**

12.1. As obrigações resultantes do presente certame licitatório deverão ser executadas fielmente pelas partes, de acordo com as condições avençadas e as normas legais pertinentes, respondendo cada uma pelas conseqüências de sua inexecução total ou parcial.

12.2. Executado o objeto contratual, será ele recebido em conformidade com as disposições contidas nos arts.73 a 76, da Lei nº 8.666/93 e na anexa minuta de contrato.

12.3 A fiscalização dos serviços será efetuada na forma estabelecida na anexa **MINUTA DE CONTRATO**, cabendo a Administração rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as condições contratuais e os seus anexos.

#### 13.0. **DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO DO CERTAME:**

13.1. A Administração, observadas razões de conveniência e oportunidade, devidamente justificadas, poderá revogar a qualquer momento o presente procedimento, ou declarar a sua nulidade por motivo de ilegalidade, **mediante despacho fundamentado**.

13.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do instrumento contratual.

13.3 Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório.

#### 14.0. **DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES:**

Compõem o presente Edital, dele fazendo parte integrante e indissociável, o seguinte anexo:

- a) Anexo I Memorial Descritivo/Especificações Técnicas;
- b) Anexo II Planilhas de Pontuação Técnica;
- c) Anexo III Planilha de Totalização de Custos e Formação de Preços;
- c) Anexo IV-A Requisitos das Instalações Físicas da Central de Atendimento;
- d) Anexo IV-B Requisitos e Exigências da Plataforma Tecnológica da Central de Atendimento;
- e) Anexo IV-C Requisitos e Características Mínimas do Sistema Informatizado de Gestão da Central de Atendimento;
- f) Anexo V Declaração (inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal);
- g) Anexo VI Minuta do Contrato.

#### 15.0. **DISPOSIÇÕES FINAIS:**

15.1. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

15.2. Reserva-se a Comissão o direito de solicitar, em qualquer época ou oportunidade, informações complementares.

- 15.3. No interesse da Administração, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, poderá ser:
- a) adiada a data da abertura desta licitação;
  - b) alterada as condições do presente Edital, com fixação de novo prazo para a sua realização.
- 15.4. Não se permitirá a qualquer das licitantes solicitar a retirada de envelopes ou o cancelamento de propostas após a sua entrega.
- 15.5. Tratando-se de produtos de procedência estrangeira, o CNPq poderá exigir da licitante vencedora a apresentação, no prazo máximo de 5(cinco) dias úteis, contados da entrega do equipamento, dos documentos relativos à importação.

16.0. **DA FRAUDE À LICITAÇÃO**

A constatação, no curso da presente licitação, de condutas ou procedimentos que impliquem em atos contrários ao alcance dos fins nela objetivados, ensejará a formulação de imediata representação ao MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL para que sejam adotadas as providências tendentes à apuração dos fatos e instauração do competente procedimento criminal, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para os fins estabelecidos no **art. 88, inciso II, da Lei 8.666/93.**

17.0. **DOS CASOS OMISSOS:**

Os casos omissos serão solucionados diretamente pela Comissão de Licitação, observados os preceitos de direito público e as disposições de **Lei nº 8.666/93.**

Brasília-DF, 05 de agosto de 2004

**ROSITA ASSIS ROSA**

Presidente da Comissão Especial de Licitação

**GERALDO SORTE**

Membro

**GUIDO SAENEN**

Membro

**JAMES HENRIQUE MACEDO**

Membro

**JOANA BATISTA RODRIGUES NETO**

Membro

## ANEXO I

### MEMORIAL DESCRITIVO / ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1. INTRODUÇÃO

O presente documento de Projeto Básico tem por finalidade especificar os requisitos, objetivos, tecnologias, procedimentos operacionais e de gestão, bem como estabelecer o plano de trabalho para a contratação de serviços terceirizados de instalação e operação da Central de Atendimento do CNPq.

#### 2. OBJETO

Contratação de empresa especializada em serviços de modelagem, implementação física, implantação de procedimentos, técnicas, operação e gestão continuada de Central de Atendimento (Call Center), objetivando a terceirização dos seguintes serviços especializados:

- 2.1 Serviços de Operação e Gestão de Central de Atendimento a Usuários do CNPq.
- 2.2 Serviços de Adaptação Tecnológica Inicial e Migração de *Scripts* e Fluxos de Atendimento.
- 2.3 Serviços de Ajustes e Adaptações Tecnológicas Contínuas dos Sistemas de Gestão da Central de Atendimento.

#### 3. OBJETIVOS DO PROJETO

##### 3.1 Objetivo Geral

Gerenciar e operar a Central de Atendimento CNPq, disponibilizando os recursos tecnológicos e de infra-estrutura – telefonia, rede, bancos de dados, sistema informatizado de gestão de telefonia e de atendimentos, segurança, instalações físicas padronizadas – proporcionando facilidades de acesso e localização de informações, orientações e serviços oferecidos aos seus Usuários.

##### 3.2 Objetivos Específicos

Os objetivos a seguir descritos correspondem essencialmente aos serviços disponibilizados aos usuários externos do CNPq, podendo ser ampliados gradativamente, com o passar do tempo, devidamente planejados quanto aos procedimentos, *scripts*, bancos de dados, perfil e quantidade de atendentes e outras providências de natureza administrativa, atendendo às características e dinâmicas próprias da evolução e desenvolvimento dos processos e serviços oferecidos pelo CNPq.

##### 3.2.1 Teleatendimento Receptivo

- a) Orientações e elucidação de dúvidas sobre a realização de down-load, preenchimento e envio dos formulários eletrônicos;
- b) Suporte técnico para a utilização de sistemas aplicativos e facilidades operacionais da rede CNPq disponibilizados aos Usuários;
- c) Provimento de informações sobre andamento de processos em geral;
- e) Provimento de informações sobre pagamentos de bolsas e auxílios concedidos;
- f) Provimento de informações e orientações quanto aos procedimentos e critérios estabelecidos nos Editais, submissão das respectivas propostas e contratação dos projetos;
- g) Provimento de informações sobre modalidades de apoio destinadas a instituições de pesquisa e ensino e à comunidade científica;

- h) Provimento de informações sobre modalidades de apoio do CNPq destinados a empresas e pesquisadores;
- i) Provimento de informações sobre calendário de atividades e prazos;
- j) Registro, classificação por assunto/área e encaminhamento de reclamações, críticas, sugestões, elogios e denúncias dos diversos segmentos de Usuários de serviços do CNPq (pessoa física e pessoa jurídica), atividade típica de Ouvidoria;
- k) Concessão de senhas aos usuários para acesso aos serviços e sistemas do Conselho;
- l) Consulta ao processamento das solicitações de apoio concedidas pelo CNPq;
- m) Provimento de informações sobre a Plataforma Lattes, especificamente ao componente adotado como sistema de informação curricular para toda a Comunidade Científica – Currículo Lattes;
- o) Atender as mensagens enviadas por meio de endereço eletrônico disponibilizado pela contratada na *homepage* do CNPq.

### **3.2.2 Telemarketing Ativo**

- a) Divulgação, junto a um ou mais segmentos de usuários, sobre a realização de eventos promovidos e apoiados pelo CNPq, como por exemplo, solicitação de preenchimento e encaminhamento de formulários alguns dias antes da data de vencimento, evitando congestionamentos do sistema;
- b) Levantamento do grau de satisfação de atendimento de Usuários em relação a um ou mais serviços prestados (pesquisa de opinião);
- c) Desenvolvimento de campanhas de telemarketing ativo, previamente planejadas, para divulgação de serviços e orientações dirigidas a um determinado segmento de Usuários;
- d) Retorno de ligações aos Usuários, para fornecimento de informações sobre os resultados/providências a respeito de solicitações, reclamações e sugestões;
- e) Realização e registro de ligações telefônicas, respostas a cartas, fax ou e-mails relativos ao retorno de solicitações ou reclamações de usuários.

### **3.2.3 Gestão da Qualidade de Atendimento**

Os serviços a seguir descritos serão executados pela contratada visando disponibilizar ao CNPq os recursos e informações sobre as atividades de teleatendimento executadas em periodicidade a ser estabelecida.

- a) Encaminhamento ao CNPq, para atendimento de 2.º nível, das solicitações de serviços, reclamações, sugestões, críticas e elogios recebidos dos Usuários, conforme matriz de responsabilidade a ser previamente elaborada e aprovada;
- b) Controle das respostas e resoluções encaminhadas ao CNPq, para atendimento de 2.º nível, relativas às solicitações de serviços, reclamações, sugestões, críticas e elogios recebidos dos Usuários;
- c) Atualização contínua da base de conhecimento contendo os **scripts** informatizados de teleatendimento receptivo e ativo, para orientar e padronizar as respostas e procedimentos de fornecimento de informações e orientações, baseados nas normas, procedimentos e rotinas do CNPq;
- d) Elaboração e encaminhamento periódico de relatórios estatísticos de natureza estratégica e gerencial, para o Chefe da Central de Atendimento ou dirigente do CNPq, a partir da base de dados de teleatendimento receptivo e telemarketing;

- e) Análise quantitativa e qualitativa dos dados gerenciais de atendimentos e relacionamentos com Usuários, provendo o CNPq de subsídios que possam redirecionar e desenvolver novas estratégias e ações para melhoria contínua dos serviços ou apoios concedidos à Comunidade Científica, bem como de planejamento de suas atividades.

### **3.2.4 Adaptação Tecnológica Inicial e Migração de *Scripts* e Fluxos de Atendimento.**

- a) Estudo da documentação dos sistemas atuais de gestão de telefonia e de teleatendimento, bem como dos procedimentos e rotinas existentes;
- b) Especificação das adaptações, aos procedimentos e rotinas do CNPq, dos sistemas de gestão de telefonia e de teleatendimento a serem disponibilizados pela contratada para uso da Central de Atendimento;
- c) Implementação das adaptações e adequações tecnológicas (customizações) dos sistemas de gestão de telefonia e de teleatendimento disponibilizados pela contratada, os quais serão utilizados na operação e gestão da Central de Atendimento;
- d) Planejamento e execução da migração dos bancos de dados existentes para o ambiente dos sistemas de gestão de teleatendimento já adaptados;
- e) Implantação dos procedimentos, *scripts*, base de conhecimento atual e dos serviços de teleatendimento receptivo e telemarketing ativo de 1.º nível executados pela Central;

### **3.2.5 Ajustes e Adaptações Tecnológicas Contínuas dos Sistemas de Gestão da Central de Atendimento**

Estes serviços, de natureza continuada, contemplam a especificação e a implementação física de adaptações tecnológicas dos sistemas de gestão de telefonia e de teleatendimento disponibilizados pela contratada, com o objetivo de mantê-los sempre atualizados quanto às alterações realizadas pelo CNPq nos seus procedimentos, rotinas ou legislação pertinente aos serviços.

## **4. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS E CARACTERÍSTICAS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO CNPq.**

- 4.1 A Central de Atendimento deverá ser instalada em Brasília, Distrito Federal, nas dependências da contratada, tendo em vista que a sede do CNPq se encontra nesta cidade, concentrando-se a administração de pessoas, recursos tecnológicos, de infraestrutura e demais aspectos técnicos e administrativos.
- 4.2 A Central de Atendimento deverá ser totalmente informatizada, visando assegurar um alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, possibilitar segurança necessária às informações utilizadas, bem como atender aos requisitos e características técnicas descritos no Anexo IV-B do edital.
- 4.3 O teleatendimento receptivo será efetuado em 2 (dois) níveis de serviços, conforme descrição que se segue:
  - a) **Teleatendimento Receptivo de Primeiro Nível** - Teleatendimento aos Usuários externos, a ser realizado pela Central de Atendimento CNPq, por telefone, fax e e-mail, sempre mediante consulta à base de conhecimentos (*scripts* e respostas padronizadas) e bancos de dados corporativos.

**b) Segundo Nível** – Atendimento a ser realizado pelas diversas Gerências do CNPq, conforme matriz de responsabilidade a ser previamente estabelecida e aprovada. Este atendimento é destinado a providenciar a resolução/resposta de solicitações de serviços, reclamações, críticas, sugestões e denúncias apresentadas pelos Usuários. As respostas/resoluções serão enviadas à Central de Atendimento para que sejam utilizadas nas respostas aos interessados e devidamente registradas na base de conhecimento e disponibilizadas para futuros atendimentos.

4.4 Os serviços de teleatendimento serão disponibilizados, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados, conforme as seguintes modalidades, dias e horários:

Serviços	Modalidade de Atendimento	Dias e Horários
Teleatendimento mediante o número 0800-61-9697	Atendimento humano	Segunda a Sexta-feira, das 8:30 às 18:30 horas
	Atendimento eletrônico automático	Segunda a Sexta-feira, das 18:30 às 08:30 horas Sábados, Domingos e Feriados 24 horas (*)
Teleatendimento mediante e-mail, fax e carta	Atendimento humano	Segunda a Sexta-feira, das 8:30 às 18:30 horas
Telemarketing ativo	Atendimento humano	Segunda a Sexta-feira, das 08:30 às 18:30 horas

(\*) Em virtude de manutenções preventivas, o acesso à base de dados do CNPq pode vir a ser interrompido aos sábados, domingos ou feriados.

4.5 A ampliação, redução e ajustes da disponibilidade dos serviços serão avaliados pelo CNPq, com base nos relatórios gerenciais e estatísticas de atendimento e demanda de chamadas, podendo variar para mais ou para menos.

4.6 Qualquer alteração da disponibilidade prevista no item anterior será previamente comunicada à contratada, sendo os preços dos serviços calculados por Ponto de Atendimento (PA) utilizados no período.

4.7 A contratação e pagamento dos serviços 0800 e das ligações ativas serão de responsabilidade do CNPq.

4.8 Os custos relativos à atualização contínua da base de conhecimento (scripts) devem compor o preço unitário das Posições de Atendimento (PAs).

4.9 A empresa contratada deverá prover a plataforma de solução tecnológica conforme os requisitos e exigências descritas no Anexo IV-B do edital.

4.10 A plataforma de atendimento deverá ter capacidade de entrada de no mínimo 60 (sessenta) troncos, com possibilidade de expansão até 90 (noventa) troncos.

4.11 A plataforma de atendimento deverá possuir até 06 posições de atendimento (PAs), 1 (uma) Posição de Supervisão.

4.12 A contratada terá o prazo de **45 (quarenta e cinco)** dias consecutivos para efetuar a migração dos atuais PAs, mantendo os serviços atualmente disponíveis.

- 4.13 Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de até 30 clientes, programados por comando do supervisor.
- 4.14 Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao Usuário realizar sua ligação alguns minutos mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada em breve pelos Atendentes.
- 4.15 As telas de consultas dos atendentes devem possibilitar acesso aos procedimentos e normas do CNPq referentes às rotinas operacionais. Esses procedimentos serão fornecidos pelo CNPq e introduzidos no sistema pela contratada.
- 4.16 A comunicação de dados entre a Central de Atendimento e os sistemas informatizados corporativos do CNPq deverá ser feita por *link* disponibilizado pela Contratada, com comunicação de, no mínimo, 512 Kbps, sendo que todos os custos de implantação correrão por conta da empresa contratada.
- 4.17 Todos os equipamentos devem ser conectados a “no break”, senoidal e inteligente com potencial que permita o funcionamento total da Central de Atendimento, por no mínimo 2 (duas) horas.
- 4.18 A contratada deverá disponibilizar o sistema de gestão de teleatendimento que atenda às características e requisitos funcionais descritos no anexo IV do edital. Disponibilizará, também, o sistema de gestão e operação de telefonia da Central de Atendimento, com as características e requisitos funcionais no anexo IV. Os custos destes sistemas devem compor o preço unitário das Posições de Atendimento (PAs).
- 4.19 A solução deve possibilitar que, baseado no telefone detectado pelo equipamento de telefonia, o sistema traga na tela do agente as informações do cliente.
- 4.20 Para a execução dos serviços, contratada deverá prover os seguintes recursos humanos:

**a) Gerente de Serviços e Qualidade**

Empregado da contratada, alocado nas dependências da Central de Atendimento, com as seguintes atribuições básicas:

- . Interagir com o representante do CNPq, responsável pelos serviços da Central de Atendimento, para assuntos referentes à gestão dos serviços e do contrato;
- . Cuidar das questões administrativas relacionadas aos empregados da contratada;
- . Fazer cumprir o plano de ocupação das PA's.
- . Atualizar continuamente os *scripts* e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia do CNPq, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis.
- . Elaborar e apresentar ao CNPq os relatórios gerenciais;
- . Analisar, em conjunto com o CNPq, os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados, com aprovação prévia do CNPq, visando a garantir um elevado grau de satisfação dos usuários.
- . Participar de reuniões junto às unidades gerenciais e operacionais do CNPq responsáveis pelos serviços.
- . Elaborar e implementar, com aprovação prévia do CNPq, projetos de campanhas de divulgação dos serviços da Central, bem como projetos de campanhas

institucionais solicitadas ou aprovadas pelas Unidades a que se referem os serviços.

- . Elaborar e gerenciar os projetos de treinamento de capacitação e desenvolvimento do pessoal da Central.
- . Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços.
- . Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe.
- . Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento, *scripts*, cadastro de chamadas, ordens de serviços e demais tabelas do ambiente de banco de dados da Central.

#### b) **Supervisor**

Empregado da contratada, alocado nas dependências da Central de Atendimento, com as seguintes atribuições básicas:

- . Supervisionar as chamadas e os diálogos de teleatendimento humano estabelecidos entre os Usuários e os Atendentes.
- . Gerenciar o período de descanso.
- . Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Atendentes.
- . Promover a escuta direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das PA's, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento.
- . Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Atendentes.
- . Comunicar ao gerente operacional qualquer problema relativo ao plano de ocupação das PA's.
- . Elaborar relatórios de serviços executados.

#### c) **Atendente**

Empregado da contratada, alocado nas dependências da Central de Atendimento, com as seguintes atribuições básicas:

- . Realizar o teleatendimento receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados.
- . Registrar os dados dos usuários no sistema de abertura de chamadas.
- . Realizar ligações de telemarketing ativo, obedecendo aos procedimentos e *scripts* previamente estabelecidos.
- . Realizar atualização de bancos de dados por ocasião de campanhas específicas para esta finalidade, com a autorização e acompanhamento do CNPq.
- . Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários do CNPq, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
- . Responder pelo cumprimento e qualidade de teleatendimento.
- . Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado.
- . Adaptar-se às normas e regulamentos de teleatendimento.
- . Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento.
- . Engajar-se à missão e diretrizes da Central de Atendimento e do CNPq.

4.21 Todos os custos de pessoal gerencial e operacional a serem alocados para a execução dos serviços da Central devem compor o preço unitário das Posições de Atendimento (PAs).

- 4.22 Os profissionais deverão ser contratados obrigatoriamente pelo regime da CLT, assegurando-se os benefícios trabalhistas decorrentes.
- 4.23 A contratada deverá assegurar a concessão de auxílio-alimentação e assistência médica aos profissionais contratados.
- 4.24 O Gerente de Serviços e Qualidade terá jornada de trabalho padrão de 8 (oito) horas diárias e 40 (quarenta) horas semanais.
- 4.25 O Supervisor terá jornada de trabalho de 8:00 (oito) horas diárias, independente dos turnos de trabalho dos Atendentes, de forma a cobrir os horários de disponibilidade que serão praticados pela Central.
- 4.26 Os Atendentes terão jornada de 5 (cinco) horas diárias, respeitadas as condições acordadas pela Categoria com os sindicatos de classe.
- 4.27 A contratada deverá aplicar testes, supervisionados pelo CNPq, e efetuar a avaliação dos requisitos técnicos mínimos exigidos no presente certame, para a contratação do pessoal que compõe a equipe de Atendentes e Supervisores que irá operar a Central de Atendimento.

A equipe de reserva para substituição em caso de faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, constituída de Atendentes, Supervisores e Gerência de Serviços e Qualidade, será de responsabilidade da contratada. Esta equipe deverá estar capacitada e disponível para que todas as PAs contratadas sejam ocupadas 100% (cem por cento) do tempo de disponibilidade de atendimento.

- 4.29 A expansão ou diminuição do quantitativo de pessoal deverá ser efetivada mediante solicitação do CNPq, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para que seja possível a execução e garantia de qualidade dos processos fundamentais de seleção e capacitação, bem como a efetivação de dispensa de acordo com a legislação trabalhista em vigor.
- 4.30 O CNPq designará 1 (um) funcionário de seu quadro, que exercerá a função de **Chefe de Serviços de Teleatendimento**, com as seguintes atribuições básicas:
- . Receber do Gerente de Serviços e Qualidade da Central as solicitações dos usuários que não foram possíveis ser resolvidas no primeiro nível de teleatendimento.
  - . Buscar soluções junto às áreas do CNPq referentes às demandas e serviços solicitados não equacionados ou não resolvidos no primeiro nível.
  - . Organizar as informações referentes aos serviços que necessitam ser passadas aos usuários, através do Telemarketing Ativo.
  - . Repassar ao Gerente de Serviços da contratada, por escrito, as soluções e respostas providenciadas pelas diversas áreas do CNPq.
  - . Prover Instrutores para cursos de treinamento sobre informações institucionais e serviços do CNPq ministrados aos atendentes, de acordo com as necessidades ou mudanças de procedimentos e sistemas informatizados;
  - . Analisar os relatórios operacionais e gerenciais de atividades, bem como os problemas e necessidades que necessitam de maiores estudos para a definição de uma solução definitiva.
  - . Interpretar dados e informações colhidas na Central de Atendimento, com objetivo de gerar conhecimento para a tomada de decisões gerenciais e estratégicas.

- . Elaborar estudos de ocorrências, frequência de problemas, demandas de serviços em cada área, de modo a propor ações às diversas áreas do CNPq que possibilitem reduzir essas incidências.
- . Avaliar as pesquisas de opinião e de grau de satisfação de usuários, identificando os pontos de melhoria do atendimento.
- . Encaminhar relatórios de atividades e propostas às diversas gerências de áreas, visando a melhoria do atendimento como um todo.

4.31 São os seguintes os requisitos profissionais da equipe gerencial e de Teleatendimento da contratada:

<b>Categoria Profissional</b>	<b>Perfil Profissional Básico</b>
Gerente de Serviços e Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Escolaridade mínima: 3.º Grau Completo.</li> <li>. Domínio de microinformática.</li> <li>. Capacidade de gerenciar pessoas.</li> <li>. Conhecimento básico de Internet.</li> <li>. Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade.</li> <li>. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.</li> <li>. Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de gestão de sistemas de qualidade.</li> </ul>
Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Escolaridade mínima: 3.º Grau Incompleto.</li> <li>. Domínio de microinformática.</li> <li>. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux</li> <li>. Capacidade de gerenciar pessoas.</li> <li>. Conhecimento básico de Internet</li> <li>. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.</li> <li>. Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de supervisão de teleatendimento</li> </ul>
Atendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Escolaridade: 2.º Grau completo.</li> <li>. Bom conhecimento de microinformática.</li> <li>. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto.</li> <li>. Conhecimento básico de Internet e Intranet.</li> <li>. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux</li> <li>. Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.</li> <li>. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.</li> <li>. Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.</li> </ul>

4.32 De acordo com a atual demanda de atendimento que deverá ser continuamente mensurada, a contratada deverá manter escala de horário dos Atendentes, visando à

otimização dos serviços e a garantia da qualidade de atendimento. Para o início dos trabalhos, a contratada deverá utilizar a seguinte escala de horários:

<b>Turnos</b>	<b>Quantidade de Atendentes</b>
08:30 às 13:30	6
13:30 às 18:30	6

- 4.33 A disponibilização do local com instalações físicas adequadas conforme descrição constante do Anexo IV-B do edital, bem como o fornecimento, manutenção e atualização de equipamentos, mobiliários, infra-estruturas e outros componentes da Central serão de responsabilidade da contratada.
- 4.34 Defeitos provocados por mau uso ou negligência da contratada e que provocarem parada do sistema de atendimento serão objeto de avaliação, computação das horas ou fração e perdas de faturamento no período das PA's que não estiver operando, de acordo com o plano de ocupação.
- 4.35 A substituição de equipamentos danificados deverá ser feita com no máximo 2 (duas) horas, excetuando-se os equipamentos de comunicação, que devem ser substituídos no prazo máximo de 8 (oito) horas.
- 4.36 A licitante deverá apresentar na sua Proposta Técnica os recursos de contingência que serão utilizados para possibilitar a operação contínua da Central, principalmente nos horários das 08:30 às 18:30 horas, de Segundas às Sextas-feiras.
- 4.37 São obrigações do CNPq, para o pleno desenvolvimento dos serviços:
- a) Indicar os instrutores e fornecer os originais dos materiais necessários ao treinamento inicial da Central, nos aspectos relativos à legislação e manuais de procedimentos, operação dos sistemas informatizados corporativos e outros assuntos pertinentes ao sistema de atendimento CNPq.
  - b) Manter um Chefe de Serviço para acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços.
  - c) Acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais com vistas a propor ajuste nos planos de ocupação de PAs e adequação dos serviços.
  - d) Acompanhar o quantitativo de horas de ocupação das posições de atendimento para efeitos de pagamento e penalidades.
  - e) Avaliar mensalmente a qualidade dos serviços prestados pela contratada, através de reuniões com o Chefe de Serviço de Teleatendimento.
  - f) Notificar a contratada, por escrito, sobre qualquer irregularidade referente à execução dos serviços, devendo esta se reportar no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, contados a partir do recebimento da referida notificação, sobre as medidas tomadas para a solução da irregularidade.
- 4.38 São obrigações da contratada:
- a) Selecionar, contratar e treinar os atendentes, supervisores e o gerente de serviços e qualidade para execução dos serviços contratados.
  - b) Prover 2 (dois) descansos de 10 minutos a cada jornada de 4 horas aos atendentes.

- c) Substituir, de imediato, a qualquer tempo, por solicitação do CNPq, os empregados que não atenderem às exigências do contrato, ou que não se comportarem adequadamente, a critério do CNPq, na execução dos serviços de atendimento ao cliente.
- d) Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do contrato, a menos que expressamente autorizado.
- e) Obedecer rigorosamente às condições deste Projeto Básico e do contrato.
- f) Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com o CNPq, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de teleatendimento.
- g) Fornecer e dar manutenção a todos os equipamentos, infra-estrutura e materiais previstos neste Projeto Básico, durante a vigência do contrato, de forma a prestar o serviço dentro das exigências e padrões definidos pelo CNPq.
- h) Realizar a atualização dos equipamentos e softwares, no caso de renovação contratual.
- i) Prover seus empregados de equipamentos, uniformes, crachás, materiais de segurança individuais e coletivos para a execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato.
- j) Observar rigorosamente o código civil brasileiro, as normas técnicas e regulamentos pertinentes às atividades de Call Center.
- k) Assumir os custos de treinamentos extraordinários necessários para manter a continuidade dos serviços.
- l) Promover reuniões periódicas com seus empregados, com objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem de conhecimentos e desenvolvimento de equipe.
- m) Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços, através de seu coordenador.
- n) Manter os seguintes indicadores de níveis de serviços:
  - . 100 % das ligações com tempo máximo de espera de 30 segundos;
  - . 95% das ligações atendidas com no máximo 15 segundos;
  - . Perda máxima de ligação no tronco de 5%.

4.39 O CNPq se responsabilizará pelo módulo de treinamento inicial dos atendentes e supervisores selecionados pela contratada, nos aspectos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais e gerenciais do CNPq para no máximo 40 pessoas.

4.40 O treinamento inicial seguido de operação experimental terá a duração de 10 dias, com carga horária de 8 horas por dia, de segunda a sexta feira.

4.41 Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos Atendentes e Supervisores, relativos às técnicas de teleatendimento, posturas profissionais e outros serão ministrados e custeados pela contratada.

- 4.42 A responsabilidade do CNPq quanto ao treinamento inicial resume-se ao planejamento, fornecimento dos instrutores e originais do material didático.
- 4.43 Os recursos e local do treinamento inicial deverão ser fornecidos pela contratada.
- 4.44 Alterações de procedimentos, legislação ou dos sistemas informatizados corporativos, que demandem novo treinamento, este ocorrerá nos mesmos moldes que o treinamento inicial.
- 4.45 Treinamentos extraordinários, necessários à melhoria do atendimento serão planejados e ministrados pela contratada e pelo CNPq. Os custos incorridos na preparação de material e realização do treinamento deverão estar contemplados nos preços das PAs.
- 4.46 A expansão do número de PA's ou a alteração do plano de ocupação que venham acarretar o aumento da quantidade de Atendentes devem ser previamente acertados entre as partes contratantes.
- 4.47 A contratada deverá manter uma sala para treinamento/instrução na Central de Atendimento, com no mínimo 5 (cinco) microcomputadores com capacidade e sistemas de execução, softwares e acessos semelhantes aos das PAs, quadro branco, mesas e cadeiras, projetor multimídia, conforme as características descritas no Anexo III, para que possa ser executado os cursos de capacitação mencionados neste Projeto.
- 4.48 Toda a infra-estrutura para o funcionamento e manutenção dos serviços objeto deste Projeto Básico será de responsabilidade da contratada.

## **5. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE ADAPTAÇÃO TECNOLÓGICA INICIAL E MIGRAÇÃO DE *SCRIPTS* E FLUXOS DE ATENDIMENTO.**

Compreendem a prestação de serviços especializados iniciais de adaptação tecnológica (customização), testes e implantação dos sistemas de gestão de telefonia e de teleatendimento a serem disponibilizados pela contratada, para a operação e gestão da Central de Atendimento CNPq.

Para a execução desses serviços, tendo em vista as peculiaridades e características específicas dos processos de trabalho, critérios, regras e procedimentos de tramitação e gestão de processos do CNPq, a licitante deverá apresentar na sua Proposta Técnica, a descrição da metodologia e do plano de trabalho a ser utilizado, contemplando os seguintes serviços especializados:

- 5.1 Levantamento e análise dos sistemas atuais de gestão de telefonia, gestão de teleatendimento receptivo, telemarketing ativo e controle de tramitação (workflow) de documentos assuntos entre o 1.º e 2.º níveis de teleatendimento, bem como dos procedimentos e rotinas existentes;
- 5.2 Especificação das adaptações, aos procedimentos e rotinas do CNPq, dos sistemas de gestão de telefonia e de teleatendimento a serem disponibilizados pela contratada para uso da Central de Atendimento;
- 5.3 Implementação, testes e implantação das adaptações e adequações tecnológicas (customizações) dos sistemas de gestão de telefonia, gestão de teleatendimento receptivo, telemarketing ativo e controle de tramitação, atendendo aos objetivos específicos descritos nos subitens 3.2.1, 3.2.2 e 3.2.3 deste Projeto Básico.
- 5.4 Planejamento e execução da migração dos bancos de dados que contêm os atuais scripts padronizados de atendimento e toda a base de conhecimento utilizada pela

Central de Atendimento, bem como das regras e fluxos de atendimento utilizados pelos Atendentes e de tramitação (workflow) dos assuntos entre as equipes de 1.º e de 2.º níveis.

- 5.5 Serviços de integração dos procedimentos de teleatendimento executados pela Central de Atendimento aos sistemas informatizados corporativos do CNPq e aos fluxos de informação entre a Central e as diversas áreas do Conselho.
- 5.6 Poderão ser acrescentadas e adaptadas à metodologia, produtos e ferramentas sugeridas pelo CNPq, bastando para tanto, a realização de uma avaliação da compatibilidade das técnicas, das notações de modelos e dos resultados esperados nas respectivas fases.
- 5.7 Na conclusão dos serviços de adaptação tecnológica e migração dos sistemas, deverá ser apresentada a documentação técnica relativa aos serviços executados e produtos gerados. Esta documentação será analisada e homologada pela equipe do CNPq, que emitirá um termo de aceitação.
- 5.8 Todos os serviços de adaptação tecnológica inicial, instalação, implantação e operação dos sistemas de operação e gestão de telefonia, gestão de teleatendimento receptivo, telemarketing ativo e controle de tramitação a serem realizados pela empresa contratada, deverão ser executados por profissionais devidamente capacitados pelo fabricante desses sistemas.
- 5.9 O CNPq acompanhará e fiscalizará os serviços realizados, verificando a aderência à metodologia e ao plano de trabalho, bem como o cumprimento de prazos e qualidade dos serviços realizados e produtos implantados.
- 5.10 São as seguintes as características do ambiente de tecnologia da informação atualmente utilizado na operação e gestão da Central de Atendimento CNPq:
  - 5.10.1 Sistema de abertura e gerenciamento de fluxo de atendimento (workflow)
    - a) Linguagem de programação: JAVA / JSP
    - b) Sistema gerenciador de banco de dados: Oracle 8.0.5
  - 5.10.2 Sistema de base de conhecimento e scripts de atendimento
    - a) Linguagem de programação: ASP
    - b) Sistema gerenciador de banco de dados: SQL Server 2000
- 5.11 Os serviços deverão ser executados num período de 15 (quinze) dias corridos. Os custos incorridos na realização das atividades constantes neste item 5, deverão estar contemplados nos preços das PAs.

## **6. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE AJUSTES E ADAPTAÇÕES TECNOLÓGICAS CONTÍNUAS DOS SISTEMAS DE GESTÃO DA CENTRAL.**

Compreende a prestação de serviços especializados de natureza continuada, que contemplam a especificação e a implementação física de adaptações tecnológicas dos sistemas de gestão de telefonia, de teleatendimento receptivo, de telemarketing ativo e de controle de tramitação (workflow) disponibilizados pela contratada, com o objetivo de mantê-los sempre atualizados quanto às alterações realizadas pelo CNPq nos seus procedimentos, rotinas ou legislação pertinente aos serviços, bem como a implementação de atualizações de versões evolutivas.

- 6.1 Os serviços de ajustes e adaptações tecnológicas deverão ser executados, por demanda do CNPq, toda a vez que se fizer necessário manter os sistemas de gestão

de teleatendimento e de controle de tramitação compatíveis com os procedimentos, regras, legislação e métodos de trabalho praticados pelo CNPq.

6,2 Estes serviços deverão obedecer às seguintes etapas de trabalho:

6.2.1 Levantamento e análise das necessidades de ajustes e adaptações a serem realizados nos sistemas atuais de gestão de telefonia, gestão de teleatendimento receptivo, telemarketing ativo e controle de tramitação (workflow) de documentos assuntos entre o 1.º e 2.º níveis de teleatendimento;

6.2.2 Especificação das adaptações, aos procedimentos e rotinas do CNPq, dos sistemas disponibilizados pela contratada para uso da Central de Atendimento;

6.2.3 Implementação, testes e implantação das adaptações tecnológicas (customizações) dos sistemas de gestão de telefonia, teleatendimento receptivo, telemarketing ativo e controle de tramitação, para atender aos novos procedimentos estabelecidos pelo CNPq.

6.3 Para a execução dos serviços descritos neste item 6, a contratada deverá prover sua equipe de profissionais devidamente capacitados pelo fabricante dos respectivos

6.4 Os prazos para a execução dos serviços deverão ser apresentados pela contratada, os quais serão analisados e aprovados pelo CNPq.

6.5 Os custos para a execução destes serviços de atualização contínua, por demanda, deverão ser incluídos nos preços das PAs.

Brasília, 05 de agosto de 2004

**ROSITA ASSIS ROSA**

Presidente da Comissão Especial de Licitação

**GERALDO SORTE**

Membro

**GUIDO SAENEN**

Membro

**JAMES HENRIQUE MACEDO**

Membro

**JOANA BATISTA RODRIGUES NETO**

Membro

**ANEXO II**  
**PLANILHAS DE PONTUAÇÃO TÉCNICA**

**NOTA TÉCNICA (NT)**

A nota técnica será calculada tendo como base os seguintes critérios de avaliação:

**1.1 Fator Desempenho (D) – Peso 1**

O desempenho da empresa em relação aos serviços objeto deste edital será avaliado através de sua experiência de atuação no mercado, inclusive com atendimento em idiomas estrangeiros.

<b>Descrição</b>	<b>Critério</b>	<b>Pontuação Máxima</b>	<b>Pontuação Realizada</b>
1.1.1 Comprovação do tempo de experiência da licitante em operação e gestão de Central de Atendimento ou Help Desk, por meio de Atestado de Capacidade Técnica registrado na entidade competente e original ou cópia autenticada do respectivo contrato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Comprovou experiência acima de 36 meses – 30 pontos</li> <li>. Comprovou experiência de 25 a 35 meses – 15 pontos</li> <li>. Comprovou experiência de 13 a 24 meses – 10 pontos</li> <li>. Comprovou experiência de até 12 meses – 5 pontos</li> <li>. Não comprovou tempo de experiência – 0 ponto</li> </ul>	30 pontos	
1.1.2 Comprovação do tempo de experiência da licitante no mercado de informática, mediante contrato social e/ou alteração que comprove o início de suas atividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Comprovou experiência até 2 anos - 5 pontos</li> <li>. Comprovou experiência entre 2 a 5 anos - 10 pontos</li> <li>. Comprovou experiência entre 5 a 10 anos - 15 pontos</li> <li>. Comprovou experiência acima de 10 anos - 20 pontos</li> <li>. Não comprovou – 0 ponto</li> </ul>	20 pontos	
1.1.3 Comprovação de quantidade de clientes ativos, ou seja, com contratos em vigor, na área de operação e gestão de Central de Atendimento (Call Center) ou Help Desk, por meio de atestados de capacidade técnica e contrato de prestação de serviços em vigência. Não serão considerados para efeito de pontuação técnica, atestados e contratos de empresas coligadas ou que pertençam a um mesmo grupo da licitante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Comprovou até 2 clientes ativos - 5 pontos</li> <li>. De 3 a 5 clientes ativos – 10 pontos</li> <li>. Acima de 5 clientes ativos – 20 pontos</li> </ul>	20 pontos	
<b>Pontuação Máxima</b>		<b>70 pontos</b>	

## 1.2 Fator Suporte aos Serviços (S) – Peso 1

A capacidade de suporte técnico aos serviços objeto desta licitação será avaliada através dos seguintes fatores:

Descrição	Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Realizada
1.2.1- Comprovação de atuação em serviços de infra-estrutura de tecnologia da informação, em pelo menos 2 (duas) das seguintes áreas: rede, implementação de segurança lógica de rede, banco de dados e conectividade. A comprovação deverá ser feita por meio de atestado e contrato de prestação de serviços. Serão considerados no máximo 10 (dez) atestados/contratos.	. Será atribuído 2 (dois) pontos para cada atestado/contrato apresentado.	20 pontos	
1.2.2- Comprovação de existência no quadro de pessoal da licitante de cada uma das categorias profissionais de Analista Desenvolvedor e Analistas de O&M, com formação superior e experiência mínima de 4 (quatro) anos de atuação nas respectivas áreas, mediante apresentação de currículo acompanhado de cópia autenticada de carteira de trabalho ou Contrato Social, no caso de sócios.	. Comprovou possuir mais de 5 profissionais de cada categoria funcionários da empresa – 20 pontos . Comprovou possuir de 3 a 5 profissionais de cada categoria funcionários da empresa – 10 pontos . Comprovou possuir 1 ou 2 profissionais de cada categoria funcionários da empresa – 5 pontos . Não possui profissionais de alguma das categorias – 0 ponto	20 pontos	
1.2.3- Comprovação de existência no quadro de profissionais da licitante de profissional com certificação PMP – Project Manager Professional da PMI, mediante apresentação do respectivo certificado.	. Comprovou possuir – 10 pontos . Não comprovou – 0 ponto	10 pontos	
<b>Pontuação Máxima</b>		<b>50 pontos</b>	

## 1.3 Fator Qualidade dos Serviços (Q) – Peso 1

A qualidade dos serviços objeto desta licitação será avaliada através dos seguintes fatores, os quais devem ser comprovados por certificados emitidos em nome da licitante:

Descrição	Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Realizada
1.3.1- Comprovação em relação à certificação ISO 9000:2000 para as atividades de Central de Atendimento (Call Center) ou Help Desk.	. Comprovou estar certificada através de certificado emitido por organismo credenciado – <b>10 pontos.</b> . Não comprovou	<b>10 pontos</b>	

Descrição	Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Realizada
	certificação – 0 ponto.		
1.3.2- Comprovação em relação à certificação ISO 9000:2000 para as atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Comprovou estar certificada através de certificado emitido por organismo credenciado – <b>10 pontos.</b></li> <li>. Não comprovou certificação – 0 ponto.</li> </ul>	<b>10 pontos</b>	
	<b>Pontuação Máxima</b>	<b>20 pontos</b>	

#### 1.4 Fator Compatibilidade (C) – Peso 1

A compatibilidade da licitante em relação aos serviços objeto desta licitação será avaliada através dos seguintes fatores relacionados com a tecnologia do sistema de operação e gestão da Central, os quais deverão ser comprovados por meio de catálogos técnicos e declaração do fabricante. O CNPq poderá fazer diligência ou solicitar demonstração do software, para a comissão técnica a ser nomeada.

<u>Descrição</u>	<u>Critério</u>	<b>Pontuação Ponderada</b>	<b>Pontuação Realizada</b>
1.4.1 Permite a vinculação de documentos em meio eletrônico aos registros armazenados.	. Possui a funcionalidade = 4 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	<b>4 pontos</b>	
1.4.2 Permite o uso de todos os formatos de arquivo, inclusive .PDF (Adobe Acrobat Reader).	. Possui a funcionalidade = 4 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	<b>4 pontos</b>	
1.4.3 Permite o controle de acesso dos usuários por meio da criação de grupo de usuários com privilégios de acesso diferenciados.	. Possui a funcionalidade = 4 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	<b>4 pontos</b>	
1.4.4 Permite alterações de layout das telas, nomenclatura e tipo de dados de cada campo do banco de dados, criação de novas telas e criação de novas tabelas no banco de dados, realizadas somente por usuários com privilégios previamente definidos.	. Possui a funcionalidade = 4 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	<b>4 pontos</b>	
1.4.5 O controle de Ordens de Serviços deverá permitir o armazenamento e pesquisa "on-line" de todos os passos pelos quais as OS's passaram até a finalização do serviço solicitado (workflow).	. Possui a funcionalidade = 8 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	<b>8 pontos</b>	
1.4.6 Possui interface Web, permitindo o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema a partir do CNPq.	. Possui a característica = 8 pontos; . Não possui a característica = 0 pontos.	<b>8 pontos</b>	
1.4.7 A licitante possui sistema de gravação digital, atendendo às exigências descritas neste projeto básico. O CNPq fará visita de vistoria no local indicado pela licitante, para homologação do sistema de gravação digital.	. Possui sistema de gravação que atende às exigências = 8 pontos; . Não possui ou o sistema de gravação não atende às exigências do projeto básico = 0 pontos.	<b>8 pontos</b>	
	<b>Pontuação Máxima</b>	<b>40 pontos</b>	

### 1.5 Fator Prazo de Entrega (P) – Peso 1

O prazo de entrega dos serviços objeto desta licitação será avaliado através dos seguintes fatores:

<u>Descrição</u>	<u>Critério</u>	<u>Pontuação Ponderada</u>	<u>Pontuação Realizada</u>
1.5.1 Prazo para a execução e conclusão dos serviços de adaptação tecnológica, instalação e implantação dos sistemas informatizados de controle de operação e gestão de atendimento da Central.	. Até 15 dias = 30 pontos; . De 16 a 30 dias = 15 pontos; . Acima de 30 dias = 5 pontos.	30 pontos	
1.5.2 Prazo para os serviços de migração dos <i>scripts</i> padronizados de atendimento e da base de conhecimento.	. Até 15 dias = 30 pontos; . De 16 a 30 dias = 10 pontos; . Acima de 30 dias = 5 pontos.	30 pontos	
<b>Pontuação Máxima</b>		<b>60 pontos</b>	

<b>PONTUAÇÃO MÁXIMA EM EXAME</b>	<b>240pontos</b>
----------------------------------	------------------

**CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO – CNPq**

**ANEXO III  
CONCORRÊNCIA 004/2004**

**PLANILHA DE TOTALIZAÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

<b>DISCRIMINAÇÃO</b>		<b>CUSTO MENSAL</b>
<b>1.</b>	<b>Despesas diretas (mão-de-obra mensal da equipe)</b>	
1.1	Salário de Atendentes – 02 (dois) profissionais	
1.2	Salário de Supervisor – 01(um) profissional (salário rateado para 06 PA's)	
1.3	Salário Gerente de Serviços e Qualidade–01(um) profissional (salário rateado p/06 PA's)	
1.4	Encargos sociais e trabalhistas (1.1 + 1.2 + 1.3)x70%	
1.5	Benefícios	
1.5.1	Vale Transporte	
1.5.2	Vale Refeição	
1.5.3	Assistência Médica	
<b>Subtotal (1)</b>		
<b>2.</b>	<b>Despesas Indiretas (equipamentos, instalações e serviços)</b>	
2.1	Mobiliário e instalações físicas	
2.2	Equipamentos, telefonia, rede e serviços de telecomunicações	
2.3	Softwares, serviços de consultoria para adaptação tecnológica inicial, migração de scripts e fluxos de atendimento, ajustes e adaptações tecnológicas contínuas dos sistemas de gestão da central.	
<b>Subtotal (2)</b>		
<b>3.</b>	<b>Taxa de Administração (impostos, encargos e rentabilidade)</b>	
<b>Subtotal (3)</b>		
<b>Total (A)</b>	<b>Total (A) - Custo Total Mensal por PA = Subtotal (1) + Subtotal (2) + Subtotal (3)</b>	
<b>Total (B)</b>	<b>Custo Total Mensal dos 06 Pontos de Atendimento = Total (A) x 06</b>	
	<b>DISCRIMINAÇÃO</b>	<b>CUSTO TOTAL</b>
<b>TOTAL (C)</b>	<b>VALOR ANUAL = 12 x TOTAL (B)</b>	

## **ANEXO IV-A**

### **REQUISITOS DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

Os serviços de operação de 1.º nível e gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da Contratada, na Cidade de Brasília, Distrito Federal, as quais devem atender aos requisitos e características técnicas mínimas:

1. Sala para a gerência de serviços e qualidade.
2. Sala de teleatendimento receptivo e telemarketing ativo projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE).
3. Posições de atendimento (PAs) do tipo Box, acusticamente isoladas entre si. As PAs de supervisores devem ser posicionadas em destaque em relação à equipe de Atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas.
4. PAs equipadas com microcomputador e telefone tipo *hands free*.
5. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.
6. Mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo.
7. Sala de descanso adequadamente mobiliada para os Atendentes e Supervisores.
8. Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Atendentes e Supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos cursos.
9. Armário individual com chave para os profissionais de atendimento, supervisão e gerência de serviços e qualidade, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança.

## **ANEXO IV-B**

### **REQUISITOS E EXIGÊNCIAS DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

A empresa contratada deverá prover a plataforma de solução tecnológica conforme os seguintes requisitos mínimos e exigências:

- 1. PABX/DAC/Unidade de Resposta Audível (URA)**
  - a) Um microcomputador do tipo industrial com 02 (dois) processadores Intel Pentium III 1,0 GHz ou superior;
  - b) 1 GHz de memória RAM;
  - c) Backplane com no mínimo 10 (dez) slots ISA/PCI;
  - d) Fonte redundante;
  - e) Disco rígido com capacidade de, no mínimo, 80 Gb;
  - f) Placa de rede ethernet 10/100 Mbps;
  - g) Unidade de CD-ROM com velocidade mínima de 40X;
  
- 2. As seguintes funcionalidades devem ser obrigatoriamente suportadas pelo sistema de gestão de telefonia – PABX/DAC/URA:**
  - a) Permitir o tratamento automático de ligações telefônicas (voz ou fax), possibilitando originar, receber, armazenar e recuperar mensagens, reenviá-las às unidades do CNPq, bem como gerenciá-las através de qualquer telefone com acesso à RTPC, com sinalização decádica ou multifrequencial.
  - b) Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de identificar este usuário ou mesmo realizar todo o atendimento de forma automática.
  - c) Permitir o recebimento e o envio de e-mails.
  - d) Possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.
  - e) Possuir a facilidade “Cut-Thru”, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.
  - f) Permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação e repassar esta informação a um servidor de mensagens digitalizadas automático, que encaminhará a um servidor de dados do CNPq. A comunicação deverá ser feita em protocolo TCP/IP, devendo a contratada implementar a comunicação entre o sistema do CNPq e o sistema de teleatendimento proposto. O sistema verificará o telefone de origem, identificará o endereço e repassará para as posições de atendimento.
  - g) Permitir a transferência da preferência de atendimento das PA's para a URA, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores.
  - h) Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, após 4 (quatro) segundos de espera por parte do usuário, sem necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas.
  - i) Permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento baseado nesta programação.
  - j) Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando.
  - k) Permitir a indicação da ausência do Atendente na posição de atendimento nas seguintes opções: Saúde, Repouso, Toilette, Treinamento, Outros Serviços.
  - l) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.
  - m) Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de “log”, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações

- recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, performance de agentes, grupos, etc.
- n) Ter a capacidade de transferir para o Atendente ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função “screen pop”, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
  - o) Possibilitar que uma chamada dirigida a determinado ramal seja reencaminhada automaticamente a outro ramal (Follow Me).
  - p) Possuir a funcionalidade de secretária eletrônica, na qual o usuário pode optar por sair da fila de espera e deixar um recado gravado.
  - q) Possibilitar a supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone fixo ou celular, se possa ouvir e intervir nas ligações em tempo real através da seleção do ramal que se deseja monitorar.
  - r) Possibilitar acesso remoto via modem para manutenção, programação e consulta da performance.
  - s) Possibilitar a realização e tratamento de transferências, internas e externas, de ligações.
  - t) Possibilitar a implantação, se desejado, do sistema de reconhecimento de voz.
  - u) Possuir a funcionalidade de Web Call e atendimento via Chat.
  - v) Ter capacidade de receber recados gravados pelo usuário. (secretária Eletrônica).
  - w) As telas de consultas dos supervisores devem permitir a visualização do seu grupo de Atendentes, com informações ativas sobre *status* de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on-line, ferramentas para inicialização e paralisação de gravações das ligações, possibilidade de conferência com apenas os agentes, ou com os agentes e os clientes, escuta on-line, *chat* com os operadores, filtro para escuta das gravações e execução de no mínimo os seguintes relatórios de atendimento:
    - w.1) Relatório Geral de Atendimento, contendo as chamadas recebidas, atendidas, abandonadas, tempo médio de conversação, tempo médio de abandono, número de agentes, etc.
    - w.2) Relatório detalhado de ligações ativas, permitindo visualizar o dia, hora e duração da chamada, número discado e agente responsável.
    - w.3) Relatório de performance de agentes, consolidando o número de ligações recebidas e realizadas, tempo médio e total, transferências internas e externas, etc.
    - w.4) Relatório para tratamento de logins e pausas (performance de agentes).
    - w.5) Relatório consolidado de indicadores estabelecidos.
  - x) Utilizar “head-sets” individuais com as seguintes características:
    - x.1) Única unidade auricular.
    - x.2) Atender às práticas TELEBRÁS, “Especificação de Protetor Contra Choque Acústico” número 245-150-705 e “Especificação Geral Aparelho de Telefonista” número 245-400-704.
    - x.3) Suporte superior flexível e ajustável, possuindo fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador.
    - x.4) Haste do microfone ajustável, de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240 graus), com boa fixação, duplo ajuste , controle de distância para o bocal do microfone.
    - x.5) Amplificadores com controle de volume de recepção, independente da transmissão, tecla de sigilo para monitoramento das chamadas e nível de

ruído transmitido ao operador através da cápsula de recepção não superior a 85 dB.

### **3. Fax**

- a) Fax-On-Demand, através do qual o cliente solicitante possa receber informações gerais (formulários, catálogos, etc) ou informações individuais (confirmações) via fax, mediante seleção no menu da URA.
- b) Fax Broadcast, através do qual o sistema pode trabalhar com alto nível de automação para grandes distribuições de fax.

### **4. Gravação Digital**

- a) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento através de aparelho telefônico comum ou remotamente através de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada quando necessário.
- b) Possibilitar a gravação de no mínimo 20 (vinte) horas de mensagens de diálogos mantidos entre atendentes e usuários e 5 (cinco) horas de mensagens deixadas pelos usuários.
- c) Permitir a gravação das telas de atendimento, juntamente com as conversas, de forma que se possa visualizar o sistema de atendimento do agente no momento da conversação.
- d) Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário, pelo número de origem da chamada, por ramal, etc.
- e) Permitir a seleção dos modos de gravação, sendo estes: Gravação Full, Gravação Seletiva por Posição de Atendimento e Horário, Gravação Sob Demanda e Gravação Randômica.

### **5. Discador Automático**

- a) O discador automático deve fazer a análise de chamadas, devolvendo o status das ligações, quem podem ser: Linha Ocupada, Linha sem Resposta, Atendimento por Fax, Atendimento por uma Pessoa, Caixa Postal de Celular, Secretária Eletrônica.
- b) Sempre que completada a ligação, transferir o áudio para um operador livre, juntamente com a tela de atendimento (screen pop) com as informações do cliente.
- c) Possuir a funcionalidade de "Power Dialing", na qual as ligações são feitas automaticamente, mediante disponibilidade de agentes. Esta funcionalidade deve trabalhar com chamada automática (Call Back) no caso de ocupado ou não atendimento.
- d) Possuir a funcionalidade de "Predictive Dialing", na qual o sistema gera a ligação levando em conta a média de tempo gasto pelos agentes.
- e) Permitir que um usuário acesse uma interface Web, na qual digitará seus dados pessoais, telefone de contato e hora em que deseja receber a ligação, e que o sistema faça esta discagem automaticamente e aloque um operador para a chamada.

### **6. Infra-estrutura mínima de equipamentos:**

- a) 1 (Um) servidor Pentium IV, de no mínimo 2,0 Ghz e 512 Mb de memória RAM, unidade de fita DAT de 4 mm, padrão SCSI-II ou superior, com capacidade mínima de 8 Gb não compactado, unidade de CD-ROM com velocidade mínima de 10x-SCSI-II ou superior, sistema operacional Windows 2000 Server, HD de 27 Gb, monitor policromático de 14", 2 placas de rede padrão ETHERNET de 32 bits IEEE 802.3 – CSMA/CD, velocidade dupla 10/100 Mbps *auto sense*.
- b) Estações de trabalho Pentium III de 933 MHz, com 128 Mb de memória RAM, HD de 6,4 Gb, unidade de disco flexível de 1,44 Mb, unidade de CD-ROM IDE com

velocidade mínima de 20x, placa de rede padrão ETHERNET de 32 bits-IEEE 802.3-CSMA/CD, tela anti-reflexiva, Monitor de vídeo policromático SVGA de 15". As estações de trabalho deverão, ainda, ser dotadas dos Sistemas Operacionais Windows 2000 Professional e Linux, nas distribuições Connectiva (Versão 8 ou posterior) e Red Hat (versão 7.3 ou posterior), e Interfaces KDE e Gnome. O quantitativo estimado das estações de trabalho é de 08 (oito) unidades assim distribuídas:

- b.1) 6 (seis) estações para os Atendentes;
- b.2) 1 (uma) estação para o Supervisor;
- b.3) 1 (uma) estação para o Gerente de Serviços e Qualidade;

- c) Duas (2) Impressoras Laser, monocromática, velocidade de impressão mínima de 10 ppm, resolução de 600x600 dpi, interface paralela bidirecional Centronics padrão IEEE-1284, memória RAM de 8 Mb, conectividade a interface de rede padrão ETHERNET.

**ANEXO IV-C**  
**REQUISITOS E CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

São os seguintes os requisitos e características técnicas do sistema de gestão de teleatendimento a ser disponibilizado pela licitante vencedora:

<b>Item</b>	<b>Requisitos da Solução</b>
1	O sistema deverá operar nos ambientes Cliente-Servidor e Web
2	O sistema deverá ter acesso via Internet/Intranet
3	A documentação e interação deverão ser online, com Help On Line
4	O sistema deverá estar disponível em língua portuguesa
5	O sistema deverá permitir implementar menus configuráveis pelo usuário
6	O sistema deverá operar em rede TCP/IP
7	O sistema deverá ter níveis de acesso personalizados para usuários distintos
8	O sistema deverá possuir registros em "logs" das alterações e cadastros realizados em qualquer módulo do mesmo
9	Permitir a vinculação de documentos aos processos de negócios
10	O sistema deverá possuir recurso nativo, específico para cadastramento e manipulação de base de conhecimento, possibilitando o armazenamento de problemas e soluções, viabilizando o atendimento on-line pelo operador
11	O sistema deverá possuir controle de acesso específico para as funcionalidades da "base de conhecimento", garantido o acesso somente a usuários cadastrados, respeitando os privilégios de cada usuário para inserção, alteração e exclusão de registros, bem como viabilizando e garantindo a padronização dos dados sobre os problemas e soluções armazenadas
12	Permitir que os usuários efetuem consultas no sistema, via WEB, sobre a situação "status" dos seus chamados
13	O sistema deverá emitir relatório da quantidade de chamadas recebidas por atendentes
14	O sistema deverá emitir relatório do total de chamadas agrupadas por tipo de problema
15	O sistema deverá emitir relatório sumarizado sobre o grau de satisfação dos usuários externos sobre os serviços prestados
16	O sistema deverá emitir relatório das chamadas, contendo o tempo de atendimento, técnico responsável, problema, setor solicitante
17	O sistema deverá emitir relatório de todas as chamadas, imprimindo "status" da solicitação, problema, setor solicitante
18	O controle das chamadas deverá permitir a descrição do problema em campo texto, com tamanho ilimitado

## ANEXO V

### DECLARAÇÃO

Declaramos, em atendimento ao previsto no subitem 5.2.5 do Edital da **Concorrência n.º 004/2004** que não possuímos em nosso quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal).

Local e data

---

Assinatura e carimbo  
(representante legal)

Observações: emitir em papel que identifique a **licitante (TIMBRADO)**.  
Declaração a ser emitida pela **licitante**.

**ANEXO VI**  
**MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
MODELAGEM, IMPLEMENTAÇÃO FÍSICA, IMPLANTAÇÃO DE  
PROCEDIMENTOS, TÉCNICAS, OPERAÇÃO E GESTÃO  
CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA  
ATENDIMENTO À DEMANDA DO CNPq**

|| **I. PARTES**

**1. CONTRATANTE**

**1. CONTRATANTE**

**Nome: Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq**

**Natureza Jurídica: Fundação Pública Federal criada pela Lei n.º 6.129, de 06 de novembro de 1974**

**CNPJ n.º : 33.654.831/0001-36**

**Endereço: SEP/Norte, Quadra 507, Bloco “B”, Edifício CNPq**

**Cidade: Brasília      UF: DF      CEP: 70740-901**

**Representante Legal:**

**C.P.F./M.F. :**

**Nacionalidade:**

**Estado Civil:**

**Cargo:**

**Residência: I**

**Ato de Nomeação:**

**2. CONTRATADA**

**Denominação:**

**CNPJ n.º :**

**Endereço:**

**Cidade:**

**UF:**

**Cep:**

**Telefone:**

**Fax:**

**Representante legal:**

**C.P.F./M.F.:**

**Nacionalidade:**

**Estado Civil:**

**Cargo:**

**Ato de Designação:**

**Identidade n.º:**

**Data expedição:**

**Órgão expedidor:**

**Endereço Residencial:**

**Cidade:**

**UF:**

**CEP:**

**II. DISPOSIÇÕES CONTRATUAIS**

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, as partes anteriormente individuadas e devidamente qualificadas, resolvem, consoante a autorização exarada nos autos do Proc. n.º 01300.005689/3-1, pactuar a prestação de serviços de modelagem, implementação física, implantação de procedimentos, técnicas, operação e gestão continuada de central de atendimento para atendimento à demanda do CNPq firmando, nesta oportunidade, o instrumento contratual que observará os preceitos de direito público e as disposições da Lei 10.520 de 17.06.2002, Decreto n.º 3.555 de 08 de agosto de 2000 e Lei n.º 8.666/93 e IN/MARE n.º 18, de 22/12/97 e que será em tudo regido pelas condições constantes das cláusulas que aceitam e mutuamente se outorgam nos seguintes termos:

## CLÁUSULA PRIMEIRA DO OBJETO

Constitui objeto deste contrato a prestação, pela **CONTRATADA**, de serviços de modelagem, implementação física, implantação de procedimentos, técnicas, operação e gestão continuada de Central de Atendimento (Call Center), objetivando a terceirização dos seguintes serviços especializados: **1.** Serviço de operação e gestão de central de atendimento a usuários do CNPq, **2.** serviços de adaptação tecnológica inicial e migração de *scripts* e fluxos de atendimento e, **3.** serviços de ajustes e adaptações tecnológicas contínuas dos sistemas de gestão da central de atendimento, de acordo com as especificações constantes do Anexo Memorial Descritivo.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** A descrição dos serviços anteriormente feita não é exaustiva, devendo ser executadas todas e quaisquer outras atividades relacionadas ao objeto do presente contrato que se mostrem necessárias ao completo alcance do que é por ele objetivado, assim como aquelas ofertadas e descritas na proposta da **CONTRATADA**, cujos serviços e horas estão relacionados no Memorial Descritivo, parte integrante deste Contrato.

## CLÁUSULA SEGUNDA DO REGIME DE EXECUÇÃO

A execução dos serviços contratados observará o regime de empreitada por preço global, previsto no art. 10, II, "a", da Lei n.º 8.666/93.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** A **CONTRATADA** se obriga a executar todos os serviços objetivados pelo presente contrato, obedecendo rigorosamente às técnicas apropriadas, utilizando-se sempre, para esse efeito, de pessoal qualificado, todos eles integrantes dos seus quadros, tudo em conformidade com o que consta do anexo "Memorial Descritivo".

## CLÁUSULA TERCEIRA DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Na execução do objeto do presente contrato, envidará a **CONTRATADA** todo o empenho e dedicação necessários ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe forem confiados, obrigando-se ainda a:

- a) recrutar e manter, em seu nome e sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, os empregados necessários à perfeita execução dos serviços, devidamente identificados através de crachá, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária, comercial e fiscal, e de quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, não se transferindo em nenhuma hipótese para o **CONTRATANTE** eventuais ônus decorrentes do inadimplemento de tais obrigações;
- b) realizar a imediata substituição de qualquer empregado que, a critério do **CONTRATANTE**, não esteja habilitado à execução dos serviços nas condições estabelecidas no presente contrato, ou em razão de faltas, férias, descansos semanais e outros da espécie, sem nenhum ônus adicional para o **CONTRATANTE**;

- c) providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pelo **CONTRATANTE** na execução do presente contrato, atendendo, com a diligência possível, às determinações da *Unidade Fiscalizadora*, voltadas ao saneamento de faltas e correção de irregularidades verificadas;
- d) assegurar a concessão de auxílio-alimentação e assistência médica aos profissionais contratados;
- e) reparar, com a presteza possível, os danos causados por seus empregados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros;
- f) indenizar o **CONTRATANTE** por quaisquer danos causados às instalações, móveis, utensílios, equipamentos por seus empregados, ficando este autorizado a descontar o valor correspondente dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**;
- g) responsabilizar-se por eventuais prejuízos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de atos praticados por seus empregados ou prepostos;
- h) observar rigorosamente as normas que regulamentam o exercício de suas atividades, cabendo-lhe inteiramente a responsabilidade por eventuais transgressões.
- i) efetuar pagamento dos salários aos profissionais envolvidos nos serviços, até o 5º dia útil do mês subsequente, apresentando ao fiscal do contrato, preposto do **CONTRATANTE**, a competente folha de pagamento;
- j) a **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE**, por escrito, todas as ocorrências que possam vir a embarçar os serviços contratados.

#### **CLÁUSULA QUARTA** **OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

Na execução do objeto do presente contrato, caberá ao **CONTRATANTE**:

- a) notificar, por escrito, à **CONTRATADA** quaisquer irregularidades encontradas na execução dos serviços;
- b) efetuar os pagamentos devidos, nas condições estabelecidas;
- c) participar ativamente das sistemáticas de supervisão, acompanhamento e controle de qualidade dos serviços;
- d) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitado pelos empregados da **CONTRATADA**;
- e) designar representante com competência legal para proceder ao acompanhamento e fiscalização dos serviços deste Contrato.

## **CLÁUSULA QUINTA** **DA REMUNERAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Pela regular e completa execução dos serviços objeto do presente contrato, fará jus a **CONTRATADA** a remuneração mensal de R\$......(.....). O valor global dos serviços está estimado em R\$......(.....).

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA:** A **CONTRATADA** apresentará ao **CONTRATANTE**, até o último dia útil de cada mês, documento fiscal específico referente aos serviços executados, que será necessariamente acompanhado dos comprovantes de recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social), correspondente ao mês da última competência vencida, compatível com o efetivo declarado e frequência de todo o pessoal envolvido na execução do objeto contratual.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA:** O **CONTRATANTE** terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da apresentação do documento fiscal para aprová-lo ou rejeitá-lo.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA:** O documento fiscal não aprovado pelo **CONTRATANTE** será devolvido à **CONTRATADA** para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se os prazos estabelecidos para pagamento a partir da data de sua reapresentação. A devolução do documento fiscal não aprovado pelo **CONTRATANTE** em hipótese alguma servirá de pretexto para que a **CONTRATADA** suspenda a execução dos serviços, ou deixe de efetuar o pagamento devido a seus empregados.

**SUBCLÁUSULA QUARTA:** O pagamento será efetuado dentro de 3 (três) dias corridos, a contar da data da aprovação do documento fiscal, através de depósito na conta-corrente da CONTRATADA, devendo ela, para esse efeito, notificar formalmente ao **CONTRATANTE** os dados correspondentes.

**SUBCLÁUSULA QUINTA:** No preço estão incluídos todos os custos operacionais da atividade da **CONTRATADA**, bem como os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais e outras despesas de qualquer natureza que se fizerem indispensáveis à perfeita execução dos serviços objeto deste contrato.

**SUBCLÁUSULA SEXTA:** O **CONTRATANTE** poderá sustar o pagamento de qualquer fatura, no todo ou em parte, no caso de:

- a) execução do objeto contratual em desacordo com o avençado;
- b) existência de débito de qualquer natureza com o **CONTRATANTE**;
- c) existência de débito no SICAF.

**SUBCLÁUSULA SÉTIMA:** O pagamento somente poderá ser efetuado após a comprovação do recolhimento das contribuições sociais e atestada a conformidade dos serviços, de acordo com as exigências contratuais.

**SUBCLÁUSULA OITAVA:** O **CONTRATANTE**, nos termos do art. 31, da Lei n.º 8.212/91, com redação dada pela Lei n.º 9.711/98, reterá 11% (onze por cento) do valor bruto do documento fiscal de prestação de serviços e recolherá a importância retida aos cofres do INSS até o dia dois do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento fiscal, em nome da **CONTRATADA**, observado o disposto no § 5º, do art. 33, do mesmo dispositivo legal, correspondente ao recolhimento das contribuições destinadas à Seguridade Social.

## **CLÁUSULA SEXTA** **DA REPACTUAÇÃO**

Será permitida a repactuação do contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação, considerando como data do orçamento a que a proposta se referir, **vedada** a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e benefícios não previstos originariamente.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** A presente repactuação será precedida de demonstração analítica do aumento dos custos, de acordo com a Planilha de Custos e Formação de Preços apresentada no ato convocatório.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** Havendo alterações deste contrato por parte do **CONTRATANTE** que aumentem os encargos da **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA.** *Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, após a assinatura deste contrato, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos.*

## **CLÁUSULA SÉTIMA** **DA DISCRIMINAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Com vista a atender as despesas previstas neste contrato no presente exercício, o **CONTRATANTE** destaca recursos em conformidade com a discriminação feita a seguir:

- a) valor: R\$
- b) nota de empenho:
- c) data de empenho:
- d) natureza da despesa:
- e) fonte:
- f) Plano Interno:

**SUBCLÁUSULA ÚNICA:** As despesas decorrentes da execução do objeto do presente contrato, em exercício futuro por parte do **CONTRATANTE**, correrão à cota de suas dotações orçamentárias do respectivo exercício, sendo objeto de termo aditivo a indicação dos créditos e empenho para sua cobertura.

## **CLÁUSULA OITAVA** **DA VIGÊNCIA**

O presente contrato vigorará pelo período de doze (12) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser objeto de sucessivas prorrogações, através de termos aditivos, até que seja alcançado o prazo máximo em lei admitido (art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93).

## **CLÁUSULA NONA** **DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A execução das atividades contratuais ora pactuadas será acompanhada e fiscalizada por representante do **CONTRATANTE** especialmente designado para esse fim, a ser oportunamente indicado pela área gestora, doravante denominado simplesmente Unidade Fiscalizadora.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA:** O representante do **CONTRATANTE** anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do presente contrato, sendo-lhe assegurada a prerrogativa de:

- a) solicitar à **CONTRATADA** e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- b) assegurar-se de que o número de empregados alocados ao serviço pela **CONTRATADA**, é suficiente para o bom desempenho dos serviços;
- c) documentar as ocorrências havidas, e a frequência dos empregados, em registro próprio, firmado juntamente com o preposto da **CONTRATADA**;
- d) fiscalizar o cumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas pela contratada, compatível com os registros previstos, no que se refere à execução do contrato e solicitar, quando for o caso, comprovante de quitação das obrigações e encargos;
- e) emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do contrato, em especial na aplicação das sanções, alterações e repactuações do contrato;
- f) fiscalizar a execução do presente contrato, de modo que sejam cumpridas integralmente as condições constantes de suas cláusulas;
- g) determinar o que for necessário à regularização de faltas verificadas;
- h) sustar os pagamentos das faturas, no caso de inobservância pela **CONTRATADA** de qualquer exigência sua.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** A fiscalização exercida pelo **CONTRATANTE** não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da **CONTRATADA** pela completa e perfeita execução do objeto contratual.

## **CLÁUSULA DÉCIMA** **DO RECEBIMENTO DO OBJETO CONTRATUAL**

As obrigações resultantes do presente contrato deverão ser executadas fielmente pelas partes, de acordo com as condições avençadas e as normas legais pertinentes, respondendo cada uma delas pelas conseqüências de sua inexecução total ou parcial.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** Executado o objeto contratual, será ele recebido em conformidade com as disposições contidas nos artigos. 73 a 76 da Lei n.º 8.666/93.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** A Administração rejeitará, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as condições contratuais e os seus anexos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA** **DA RESCISÃO**

Independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, constitui motivo para rescisão do presente contrato a ocorrência de qualquer uma das situações previstas no art. 78 da Lei 8.666/93.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA** **DAS SANÇÕES**

O descumprimento, por parte da **CONTRATADA**, das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência dos preceitos legais pertinentes, ensejará a aplicação das seguintes sanções:

- a) advertência, por escrito, sempre que forem constatadas falhas de pouca gravidade;
- b) multa de até 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, devidamente atualizado, quando deixar de cumprir, no todo ou em parte qualquer das obrigações assumidas.
- c) multa de até 10% (dez por cento) do valor total do contrato, devidamente atualizado, na hipótese de, já tendo a **CONTRATADA** sofrido punição na forma prevista na alínea anterior, vir ela a cometer igual sanção, sem prejuízo da imediata rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis;
- d) suspensão temporária, do direito de licitar e de contratar com o **CONTRATANTE** por até 02 (dois) anos;
- e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios quando a **CONTRATADA** deixar de cumprir as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou revestida de má-fé.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** As sanções de natureza pecuniária serão diretamente descontadas de créditos que eventualmente detenha a **CONTRATADA**.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** As sanções previstas não poderão ser relevadas, salvo força maior ou caso fortuito, devida e formalmente justificadas e comprovadas.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** A sanção será obrigatoriamente registrada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no caso de suspensão de licitar, a **CONTRATADA** será descredenciada por 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e das demais comunicações legais.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso da execução dos serviços advir de caso fortuito ou motivo de força maior.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** Da sanção aplicada caberá recurso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da notificação, à autoridade superior àquela que aplicou a sanção, ficando sobrestada até o julgamento do pleito.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA** **DOS DIREITOS DO CONTRATANTE EM CASO DE RESCISÃO**

Na hipótese de rescisão administrativa do presente contrato, a **CONTRATADA** reconhece, de logo, o direito do **CONTRATANTE** de adotar, no que couber, a seu exclusivo critério, as medidas que vão a seguir discriminadas:

- a) assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio do **CONTRATANTE**;
- b) utilização do pessoal da **CONTRATADA**, empregado na execução do contrato, necessário à sua continuidade, na forma prevista na legislação em vigor;
- c) retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao **CONTRATANTE**.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** Caso a **CONTRATADA** cometa falhas sucessivas ou demonstre um desempenho insatisfatório ou imperícia na execução de determinado(s) tipo(s) de serviço(s) compreendido(s) no escopo do presente contrato, o **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, a seu critério, executar diretamente ou adjudicar os serviços em questão a outra firma de sua livre escolha, após comunicação por escrito à **CONTRATADA**, sendo certo que a **CONTRATADA** arcará com todas as despesas daí decorrentes.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** A utilização, pelo **CONTRATANTE**, do direito a ele assegurado no item anterior, não implicará, necessariamente, em renúncia aos demais recursos postos à sua disposição por este contrato, não cabendo à **CONTRATADA** reivindicações de quaisquer natureza em consequência da aplicação, pelo **CONTRATANTE**, do disposto no caput.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA** **DA SUBCONTRATAÇÃO E DA TRANSFERÊNCIA DO CONTRATO**

É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto do presente contrato, não sendo permitida, outrossim, a associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do objeto do contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA** **DA UTILIZAÇÃO DO NOME DO CONTRATANTE**

A **CONTRATADA** não poderá, exceto em *curriculum vitae*, utilizar o nome do **CONTRATANTE**, ou sua qualidade de **CONTRATADA**, em quaisquer atividades de divulgação profissional, como, *por exemplo*, em *cartões de visita*, *anúncios* diversos, *impressos* etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, nos termos previstos na cláusula anterior.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** A **CONTRATADA** não poderá, outrossim, pronunciar-se, em nome do **CONTRATANTE**, à imprensa em geral, sobre quaisquer assuntos relativos às atividades do **CONTRATANTE**, bem assim de sua atividade profissional, sob pena de imediata rescisão contratual e sem prejuízo das demais cominações cabíveis.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA** **DA LICITAÇÃO**

O contrato ora celebrado foi precedido de licitação, realizada na modalidade de Concorrência, registrada sob o n.º 0004/2004, cujos atos encontram-se no Processo n.º 01300.005689/2003-1.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA** **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O presente contrato será regulado por suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhe, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA** **DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES**

Fazem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, os documentos abaixo relacionados:

- a) Edital de Concorrência;
- b) Proposta da adjudicatária;
- c) Memorial Descritivo.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** Em caso de conflito entre as estipulações ou condições constantes deste instrumento e do edital com as da proposta, fica desde logo estabelecido que prevalecerão sempre aquelas contidas neste contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-NONA** **DO PESSOAL**

O pessoal que a **CONTRATADA** empregar para a execução dos serviços ora avençados não terá vínculo de qualquer natureza com o **CONTRATANTE** e deste não poderá demandar quaisquer pagamentos, tudo da exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**. Na eventual hipótese de vir o **CONTRATANTE** a ser demandado judicialmente, a **CONTRATADA** o ressarcirá de todas e quaisquer despesas que, em decorrência, vier a ser condenado a pagar, incluindo-se não só os valores judicialmente fixados, mas também outros alusivos à formulação da defesa.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA** **DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA**

A **CONTRATADA** declara, no ato de celebração do presente contrato, estar plenamente habilitada à assunção dos encargos contratuais e assume o compromisso de manter, durante a execução do contrato, todas as condições de qualificação, habilitação e idoneidade necessárias ao perfeito cumprimento do seu objeto, preservando atualizados os seus dados cadastrais juntos aos registros competentes.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA-PRIMEIRA**  
**DA PUBLICAÇÃO**

A publicação, em extrato, do presente contrato na imprensa oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pelo **CONTRATANTE**, nos termos do **parágrafo único**, do **art. 61**, da **Lei nº 8.666**, de 21.06.93.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA-SEGUNDA**  
**DO FORO**

Elegem as partes o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as dúvidas e questões oriundas do presente contrato.

E como prova de assim haverem livremente pactuado, firmam o presente instrumento em 3 (três) vias, de igual teor e forma.

Brasília - DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2004.

**Pelo CONTRATANTE:**

**Pela CONTRATADA:**

**TESTEMUNHAS:**

1. \_\_\_\_\_  
(nome legível e CPF)

2. \_\_\_\_\_  
(nome legível e CPF)