**CONCORRÊNCIA**

**SEBRAE/PR**

**N.º 06/2011**

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM OPERAÇÕES DE *CONTACT CENTER*

**CURITIBA**

**JUNHO/2011**

PREÂMBULO 3

1. DO OBJETO 3

2. DOS RECURSOS FINANCEIROS 3

3. DOS QUESTIONAMENTOS E IMPUGNAÇÃO 3

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO 4

5. DOS ENVELOPES 4

6. DA DOCUMENTAÇÃO DO ENVELOPE N° 1 – DOCUMENTOS PARA CREDENCIAMENTO 5

7. DA DOCUMENTAÇÃO DO ENVELOPE N° 2 – PROPOSTA TÉCNICA 6

8. DA DOCUMENTAÇÃO DO ENVELOPE N° 3 – PROPOSTA COMERCIAL 13

9. DA DOCUMENTAÇÃO DO ENVELOPE N° 4 – DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO 12

10. DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES 16

11. DA ABERTURA DO ENVELOPE N.º 2 – PROPOSTA TÉCNICA 16

12. DA ABERTURA DO ENVELOPE N° 3 – PROPOSTA COMERCIAL 16

13. DA ABERTURA DO ENVELOPE N.º 4 – DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO 18

14. DOS RECURSOS 18

15. DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO 18

16. DA ASSINATURA DO CONTRATO 19

17. DAS PENALIDADES 19

18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS 20

19. LISTA DE ANEXOS 21

20. ANEXO I – DESCRIÇÃO DO OBJETO 22

21. ANEXO II – TERMO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE 35

22. ANEXO III – TERMO DE DECLARAÇÃO 36

23. ANEXO IV – PROPOSTA COMERCIAL 37

24. ANEXO V – TERMO DE DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DE TRABALHO DE MENOR DE IDADE 38

25. ANEXO VI - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA 39

26. ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO 40

27. ANEXO VIII – REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E DE CONTRATOS DO SISTEMA SEBRAE 51

# PREÂMBULO

**O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO PARANÁ - SEBRAE/PR**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede na Rua Caeté, n.º 150, Prado Velho, na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, inscrito no CNPJ/MF n.º 75.110.585/0001-00, por intermédio de sua Comissão de Licitação, designada pela determinação 09/2011 de 20 de maio de 2011, torna público que realizará licitação na **MODALIDADE CONCORRÊNCIA, tipo TÉCNICA E PREÇO,** regida pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, conforme Resolução CDN n.º 176/2008, publicada no D.O.U. de 11.07.2008, por este edital e seus anexos, sob o **n.º 06/2011**, em sessão pública, às 10 **horas do dia 28 de junho de 2011**, **na sala 03,** da sededo edifício do SEBRAE/PR em Curitiba/PR.

Os envelopes contendo os documentos de credenciamento, as propostas e a documentação para habilitação também poderão ser encaminhados pelo correio ou serviço de entrega, no endereço acima citado, aos cuidados da Comissão Permanente de Licitação, devendo chegar até às 18 horas do dia anterior a data prevista para a sessão pública de recebimento dos envelopes.

Maiores informações poderão ser solicitadas ao SEBRAE/PR, somente por escrito, pelo e-mail: licitacoes@pr.sebrae.com.br, ou via mensagem de fax (41) 3330-5819, aos cuidados da Comissão Permanente de Licitação, estando ela vinculada a responder somente aquelas realizadas até 2 (dois) dias úteis antes da data designada para a realização da sessão pública.

Este edital pode ser retirado gratuitamente no Portal do SEBRAE/PR, [www.sebraepr.com.br](http://www.sebraepr.com.br), no link “Licitações" ou na sede do SEBRAE/PR, em Curitiba, no endereço acima indicado.

# 1. DO OBJETO

* 1. A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa capacitada para a prestação de serviços de operações de *Contact Center*, visando a implantação, operação e gestão de recursos humanos da Central de Relacionamento do SEBRAE/PR, incluindo os serviços de *Telemarketing* Receptivo e Ativo, ambos na forma de telefone e internet, de acordo com as condições descritas no presente edital e seus anexos.
	2. A descrição detalhada do objeto encontra-se disposta no **ANEXO I** do presente edital.

# 2. DOS RECURSOS FINANCEIROS

* 1. Os recursos financeiros para o objeto deste edital correrão por conta de diversos códigos orçamentários, os quais serão informados quando da prestação do serviço.
	2. O valor orçamentário destinado a esta contratação é de **R$ 1.300.000,00 (um milhão e trezentos mil reais)** para cada 12 (doze) meses de serviço, podendo ser revisto pelo SEBRAE/PR conforme sua necessidade, bem como tratar-se apenas de mera previsão orçamentária para parametrização do certame, não sendo obrigatória sua utilização completa e muito menos gerar direitos a terceiros ou à futura contratada.

# 3. DOS QUESTIONAMENTOS E IMPUGNAÇÃO

**3.1** Qualquer pessoa poderá realizar questionamentos e pedidos de esclarecimentos sobre o presente edital, somente por escrito, pelo e-mail: licitacoes@pr.sebrae.com.br, ou via mensagem de fax (41) 3330-5819 aos cuidados da Comissão de Licitação, estando a Comissão de Licitação vinculada a responder somente aquelas realizadas até 2 (dois) dias úteis antes da data designada para a realização da sessão pública.

**3.1.1** Só terão validade os esclarecimentos sobre o conteúdo deste edital que forem prestados por escrito pela Comissão de Licitação.

**3.2** Este edital poderá ser impugnado, no todo ou em parte, até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a sessão pública de abertura e julgamento das propostas das licitantes, estabelecida no preâmbulo.

**3.2.1** As impugnações deverão ser dirigidas à Comissão de Licitação, devendo ser feitas por escrito e protocoladas por um de seus membros, no endereço indicado no preâmbulo deste edital, das 9 às 17 horas.

**3.3** As repostas aos questionamentos e impugnações serão divulgadas no site [www.sebraepr.com.br](http://www.sebraepr.com.br), no link “Licitações".

**3.4** Não impugnado o ato convocatório, preclui toda a matéria nele constante.

# 4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**4.1** Poderão participar desta licitação as empresas legalmente constituídas no país, operando nos termos da legislação vigente, cuja finalidade e o ramo de atuação sejam, comprovadamente, compatíveis com o objeto desta licitação e que atendam integralmente às condições deste Edital e seus anexos.

**4.2** A simples participação nesta licitação implica na aceitação integral e irrestrita das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**4.3** É vedada a participação na licitação de empresas que:

**4.3.1** tenham em seu quadro dirigente ou empregado do Sistema SEBRAE, bem como ex-empregados, até 180 (cento e oitenta) dias após a sua demissão;

**4.3.2** atuem em consórcio e em cooperativas;

**4.3.3** estejam em processo de falência ou recuperação;

**4.3.4** estejam cumprindo suspensão por qualquer uma das entidades do Sistema Sebrae.

# 5. DOS ENVELOPES

**5.1** Os documentos constantes em cada um dos envelopes deverão ser entregues preferencialmente grampeados e com páginas numeradas, e obrigatoriamente em envelopes distintos e fechados, preferencialmente opacos, trazendo na sua parte frontal externa as seguintes informações:

**5.1.1 Envelope n.º 1 - CONCORRÊNCIA SEBRAE/PR n º 06/2011**

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM *CONTACT CENTER***

**Conteúdo: DOCUMENTOS PARA CREDENCIAMENTO**

**Dia e horário de abertura do envelope**

**Empresa: (citar, por extenso, nome e endereço da empresa LICITANTE)**

**5.1.2 Envelope n.º 2 - CONCORRÊNCIA SEBRAE/PR n º 06/2011**

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM *CONTACT CENTER***

**Conteúdo: PROPOSTA TÉCNICA**

**Dia e horário de abertura do envelope**

**Empresa: (citar, por extenso, nome e endereço da empresa LICITANTE)**

a) Documentos de avaliação do responsável técnico e da licitante;

b) Envelope “2A” – **Sem Identificação externa** (Exercício prático);

c) Envelope “2B” – **Sem identificação externa** (Revelação do Pseudônimo).

**Dia e horário de abertura do envelope**

**Empresa: (citar, por extenso, nome e endereço da empresa LICITANTE)**

**5.1.3 Envelope n.º 3 - CONCORRÊNCIA SEBRAE/PR n º 06/2011**

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM *CONTACT CENTER***

**Conteúdo: PROPOSTA COMERCIAL**

**Dia e horário de abertura do envelope**

**Empresa: (citar, por extenso, nome e endereço da empresa LICITANTE)**

**5.1.4 Envelope n.º 4 - CONCORRÊNCIA SEBRAE/PR n º 06/2011**

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM *CONTACT CENTER***

**Conteúdo: DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO**

**Dia e horário de abertura do envelope**

**Empresa: (citar, por extenso, nome e endereço da empresa LICITANTE)**

# 6. DA DOCUMENTAÇÃO DO ENVELOPE N° 1 – DOCUMENTOS PARA CREDENCIAMENTO

**6.1** Para que as licitantes possam se manifestar durante as fases do procedimento licitatório, poderão credenciar um representante, obedecendo aos seguintes critérios:

**6.1.1** Como representante legal, deverão ser apresentados:

1. cópia simples do contrato social ou estatuto, última alteração contratual e/ou outra que expresse claramente os poderes de representar a licitante, caso não conste em nenhum dos documentos anteriores;
2. quando a representação não for individual, os representantes deverão indicar aquele que representará a empresa no certame;
3. documento com foto que comprove a identidade do representante.

**6.1.2** Sendo procurador da licitante, deverão ser apresentados:

1. cópia simples do contrato social ou estatuto, última alteração contratual e/ou outra que expresse claramente os poderes do representante da empresa que outorgou poderes ao procurador;
2. original ou cópia autenticada de instrumento público ou particular de procuração, esta com firma reconhecida em cartório;

c) documento com foto que comprove a identidade do procurador.

**6.2** Os documentos de credenciamento deverão ser entregues à Comissão de Licitação, dentro do envelope n.° 1, os quais, exceto o de identidade, não serão devolvidos, ficando retidos como parte integrante do processo.

**6.3** Cada licitante credenciará apenas 1 (um) representante que será o único admitido a intervir no procedimento licitatório e a responder em nome da representada por todos os atos e efeitos previstos neste edital.

**6.4** É vedada a representação de mais de uma empresa por uma mesma pessoa.

**6.5** O não credenciamento de representante impedirá qualquer pessoa presente de se manifestar e responder pela licitante, sem prejuízo do direito de oferecimento dos envelopes.

**6.6** Fica assegurada às licitantes, a qualquer tempo, mediante juntada dos documentos previstos neste item, a indicação ou substituição do seu representante junto ao processo.

**6.7 PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

**6.7.1** As microempresas e empresas de pequeno porte que se beneficiarem do tratamento diferenciado e favorecido regulamentado pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, deverão apresentar declaração nos termos do **ANEXO II**,ou outro documento que comprove ser a empresa microempresa ou empresa de pequeno porte, no momento do credenciamento.

**6.7.2** A não apresentação da declaração ou outro documento comprobatório da empresa ser microempresa ou empresa de pequeno porte no momento do credenciamento implicará em perda do direito de preferência.

**6.7.3** A falsidade da declaração prestada objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/2006 caracterizará o crime de que trata o artigo 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e da sanção prevista neste instrumento convocatório.

**6.7.4** A declaração ou documento comprobatório acima mencionado deverá ser apresentado no credenciamento.

# DA DOCUMENTAÇÃO DO ENVELOPE N° 2 – PROPOSTA TÉCNICA

**7.1** O envelope n.º 2 deverá ser apresentado, em sua parte frontal, de acordo com o previsto no item 5.1.2 deste edital, trazendo em seu interior os documentos organizados da seguinte forma:

1. Documentos previstos nos itens 7.2.1 e 7.2.2, os quais possuirão identificação da licitante, deverão estar datados, datilografados ou digitados em linguagem clara, sem rasuras, emendas ou entrelinhas e obrigatoriamente assinados pelo(s) representante(s) legal(is) da licitante, quando for o caso;
2. Um envelope branco, contendo a proposta referente à estratégia a ser adotada para a implantação da operação de *Contact Center* na Central de Relacionamento do SEBRAE/PR (CRS/PR) (item 7.2.3), identificado externamente como “**2A”**, conforme procedimento descrito no item 7.3 e seguintes, deste edital.
3. Um envelope branco, contendo uma página em papel timbrado da empresa indicando o nome e o pseudônimo adotado, identificado externamente apenas como “**2B**”, conforme procedimento descrito no item 7.4 e seguintes, deste edital.

**7.1.1** Os envelopes citados nas alíneas “b” e “c” deverão estar obrigatoriamente lacrados e armazenados dentro do envelope n.º 2, o qual também deverá estar lacrado, sob pena de desclassificação da proposta técnica.

**7.1.2** Os documentos indicados na alínea “a” deverão ser apresentados em uma via, no original ou em cópia autenticada.

**7.2** A Proposta Técnica terá **peso 6 (seis), num total de 60 (sessenta pontos) possíveis,** e será julgada pela Comissão de Licitação, por ato formal, a partir da utilização dos 3 itens de avaliação abaixo estabelecidos:

**7.2.1** O primeiro item se refere à experiência da empresa licitante que será pontuada até o limite máximo de **22 (vinte e dois) PONTOS**, por meio de comprovação de experiência anterior na execução de objeto semelhante, a qual será aferida por meio da apresentação de certificados, atestados técnicos ou contratos de prestação de serviços que comprovem o preenchimento dos critérios dispostos no item 7.2.1.1 abaixo, sendo que os documentos apresentados deverão ser originais ou cópia autenticada, devendo ainda, conter no mínimo as seguintes informações:

1. Data de assinatura do contrato e prazo de vigência contratual;
2. Local de realização do serviço;
3. Objeto contratual detalhado: tipo de serviço prestado, equipamentos utilizados, número de operadores, quantidade de posições de atendimentos e quantidade média de atendimentos mensais, bem como demais informações necessárias para cumprimento das exigências deste edital;
4. Demais informações necessárias para atribuição da pontuação do item pretendido.

**7.2.1.1** A pontuação do item 7.2.1 se baseará nos seguintes critérios:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Experiência da Empresa Licitante** | **Pontuação por declaração/ atestado/ documentação** | **Pontuação Máxima** |
| 1 | Tempo de atuação no setor de *Contact Center* | **- Acima de 10,1 anos – 5 pontos****- 5,1 a 10 anos – 2 pontos****- 1 a 5 anos – 1 ponto****- Menos de 1 ano – 0 ponto** | **5** |
| 2 | Experiência na operação de *Contact Center* Externo (na estrutura da contratante) | **- 4 ou mais operações – 5 pontos****- 1 a 3 operações – 3 pontos****- 0 – 0 ponto** | **5** |
| 3 | Número de Ponto de Atendimento - PAs internas e externas  | **- Mais de 200 – 4 pontos****- 101 a 200 PAs – 3 pontos****- 51 a 100 PAs – 2 - pontos****- Até 50 PAs – 1 ponto** | **4** |
| 4 | Número de premiações recebidas por entidades reconhecidas no setor de *Contact Center* nos últimos 2 anos (2009/2010) | **- Acima de 10 – 4 pontos****- 5 a 10 – 3 pontos****- 1 a 3 – 2 pontos****- 0 – 0 ponto** | **4** |
| 5  | Quantidade de Clientes para os quais presta atualmente o serviço de *contact Center* | **- Acima de 10 – 4 pontos****- 1 a 10 – 1 ponto** | **4** |

**7.2.2** O segundo item se refere à qualificação e experiência profissional do profissional alocado na função de **Gerente de Conta (ou equivalente)**,sendo que cada licitante poderá indicar somente 1 (um) profissional para a referida função, o qual deverá ser indicado formalmente por meio do preenchimento de declaração assinada pelo representante legal da licitante.

**7.2.2.1** A experiência profissional do Gerente de Conta serápontuada até o limite de **8 (oito) PONTOS** e o julgamentoe pontuação será realizada da seguinte forma:

**a) Análise dos currículos do profissional responsável pelo atendimento ao SEBRAE/PR, alocado no cargo de Gerente de Conta, mediante cópias de diplomas/certificados registrados no MEC, conforme tabela abaixo:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Especialização do profissional responsável pela licitante - Gerente de Contas** | **Pontuação por certificado/ diploma** | **Pontuação Máxima** |
| 1 | Pós-graduação *lato sensu* (especialização, MBA, etc., com no mínimo 360 horas curriculares) em áreas do conhecimento correlatas ao objeto desta licitação, a saber: Administração, Economia, Marketing, Propaganda, Relações Públicas, etc., devendo obrigatoriamente possuir relação direta com a atuação no objeto desta licitação. | **1** | **2** |
| 2 | Graduação em áreas do conhecimento correlatas ao objeto desta licitação, a saber: Administração, Economia, Marketing, Propaganda, Relações Públicas, ou outras que possuam relação com a atuação no objeto desta licitação. | **1** | **1** |

**7.2.2.1.1 Experiência individual do profissional responsável pelo atendimento ao SEBRAE/PR, no cargo de Gerente de Conta**, que serão comprovadas por meio de declarações (ou atestados) emitidas por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em papel timbrado ou com carimbo do CNPJ e com identificação da pessoa que assina a declaração, com a descrição detalhada dos serviços realizados e manifestação sobre o resultado do trabalho executado, conforme critérios estabelecidos na tabela abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item** | **Experiência do Profissional responsável****Gerente de Contas** **Trabalhos anteriores realizados** | **Pontuação** |
| 1 | 1 a 5 anos de experiência em Gerência/Atendimento de contas no setor de *Contact Center* | **1** |
| 2 | Acima de 5 anos de experiência em Gerência/Atendimento de contas no setor de *Contact Center* | **4** |

**7.2.2.2.** As declarações exigidas no item **7.2.2.1.1, acima,** deverão conter: descrição detalhada dos serviços realizados, indicação dos nomes dos profissionais que prestaram os serviços, período de realização do serviço e manifestação sobre o resultado do trabalho executado.

**7.2.2.3** A licitante deverá comprovar o vínculo jurídico com profissional acima indicado por meio de cópia da CTPS, contrato social (em caso de sócio da licitante), contrato de prestação de serviço ou, pré-contrato que deverá ser honrado em caso da licitante sagrar-se vencedora da presente licitação.

**7.2.2.4** Só serão válidos e receberão pontuação os atestados, cópias, publicações, declarações e certificados realizados pelo profissional indicado pela licitante.

**7.2.3** **Estratégia de atuação para a CRS/PR -** refere-se à apresentação do Plano de Estratégia de Implantação da Operação de *Contact Center* na Central de Relacionamento doSEBRAE/PR(CRS/PR), de execução obrigatória em caso de contratação. O referido plano deverá ser elaborado de acordo com, no mínimo, as especificações básicas previstas no Anexo I deste edital, e será pontuado até o limite de **30 (trinta) PONTOS**, sendo que as estratégias deverão conter no mínimo as seguintes especificações:

1. **Políticas de contratação:** descrever a política de contratação a ser usada na CRS/PR;
2. **Gerenciamento humano:** descrever as metodologias e ferramentas para gerenciamento humano e o Plano de Carreira, levando em consideração o início da operação e eventuais promoções ao longo do tempo;
3. **Política de cargos, salários e benefícios:** descrever as políticas de aumento salarial e salários de cada um dos cargos e o pacote de benefícios a ser oferecido aos seus funcionários.
4. **Campanha motivacional:** descrever a proposta de 1 (uma) campanha motivacional a ser aplicada na operação da CRS/PR, nos primeiros 12 meses, prevendo ações motivacionais para a equipe como um todo, equipe de ativo (vendas) e equipe de receptivo, bem como as ações realizadas em datas especiais, ações de motivação de vendas, aumento de produtividade, etc;
5. **Estratégia de treinamentos**: apresentar estratégia de treinamento e reciclagens para: novos operadores / equipe operadores / supervisão / monitoria (considerar no mínimo 90 horas de treinamento inicial para operadores receptivos e 70 (setenta) horas de treinamento inicial para operadores ativos, bem como, no mínimo, 50 (cinquenta) horas de treinamento inicial para equipe de supervisão e monitoria);
6. **Gerenciamento da Qualidade:** descrever as metodologias, ferramentas (softwares/ planilhas) e suas funcionalidades para o atendimento a CRS/PR. A licitante deve descrever as funcionalidades e modelos de relatórios. Ainda, a ferramenta deve permitir acesso do gestor do contrato (SEBRAE/PR) em tempo real via *web* e alimentar o sistema de “Business Inteligence – BI” do SEBRAE/PR. Por fim, os ofensores da qualidade deverão ser identificados pelo método Paretto e trabalhados de acordo com as necessidades individuais de cada atendente/analista.

**7.2.3.1** O julgamento da proposta levará em conta os seguintes critérios de pontuação:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item** | **Estratégia de atuação para a CRS/PR** | **Pontuação Máxima** |
| 1 | **POLÍTICA DE CONTRATAÇÃO:**Forma e processo de seleção dos profissionais que irão atuar na CRS/PR, levando em consideração a estruturação do processo, sua qualidade e eficácia. | **4** |  |
| 2 | **GERENCIAMENTO HUMANO:**a) a) Estrutura da unidade de Recursos Humanos: **0,5 ponto**;b) Processo de acompanhamento médico-ocupacional: **0,5 ponto**;c) Programa de Qualidade de Vida e de Ergonomia: **1,0 ponto**;d) Processo de Pesquisa semestral de motivação: **0,5 ponto**;e) Estratégias de endomarketing: **0,5 ponto**;f) Plano de carreira: **3,0 pontos**.Obs. O plano de carreira será avaliado nos seguintes critérios:- metodologia de avaliação de perfil dos colaboradores;- ferramentas de desenvolvimento e análise de competências;- eficácia do plano de carreira considerando: formas de promoção, avaliações periódicas, critérios de promoção, percentual de aumento salarial ou benefícios. | **6** |  |
| 3 | **POLÍTICA DE CARGOS, SALÁRIOS E BENEFÍCIOS:**a) Política de cargos oferecidos: **0,5 pontos**; b) Porcentagem oferecida pela empresa além do piso salarial da categoria em cada cargo (se for o caso, apresentar negociação de acordo com o Sindicato): **2,0 pontos**;c) Políticas de aumento salarial: **1,5 pontos**;d) Pacote de benefícios concedidos aos funcionários e os possíveis percentuais de desconto em folha: **2,0 pontos**.  | **6** |
| 4 | **CAMPANHA MOTIVACIONAL:**a) Estratégia e dinâmica da campanha: **2,0 pontos**; b) Criatividade: **2,0 pontos**;c) Nível de chance de sucesso (eficácia) das premiações (o quão significante e motivadora é a premiação): **2,0 pontos**. | **6** |  |
| 5 | **ESTRATÉGIA DE TREINAMENTOS**:a) Metodologia, processo e temas de treinamento para novos operadores: **1,0 pontos**;b) Metodologia, processo e temas de treinamento para equipe de supervisão e monitoria: **1,0 pontos**;c) Metodologia, processo e temas de reciclagens para equipe de tele atendentes, supervisão e monitoria: **2 pontos**. Obs. Deseja-se um processo com um intervalo máximo de 03 (três) meses entre as reciclagens, cuja primeira deverá ser concluída em até, 90 (noventa) dias, contados a partir da data efetiva do início da prestação dos serviços contratados.  | **4** |
| 6 | **GERENCIAMENTO DA QUALIDADE:**a) Metodologias e processos de análise da Qualidade: **1,0 ponto**.Obs. A proposta deve prever um número total de monitorias da operação suficiente para fornecer um erro amostral máximo de 5%, com intervalo de confiança de 95%, com objetivo de fornecer dados para análises estatísticas da operação.b) Qualidade e eficiência da ferramenta de gerenciamento da Qualidade do atendimento: **2,0 pontos**.c) Metodologias utilizadas para correção de ofensores de qualidade com análise da causa raiz e definição de ações corretivas: **3,0 pontos**. **OBS: A CRS/PR possui central telefônica Siemens, com gravação de 100% das ligações.** | **4** |

**7.3** **FORMA DE APRESENTAÇÃO DO PLANO DE ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO DA OPERAÇÃO DE *CONTACT CENTER* NA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO SEBRAE/PR (CRS/PR - item *7.2.3)***

**7.3.1** A apresentação da estratégia de implantação da operação deverá ser redigida em língua portuguesa, fonte Arial 12, impresso em papel A4 branco, orientação retrato e espaçamento simples entre linhas. O referido documento deverá estar identificado com um pseudônimo e inseridos em envelope da cor branca e sem qualquer referência à empresa licitante, identificado externamente apenas com a letra “**2A**” em tamanho grande (fonte 48, aproximadamente). Vide exemplo na figura abaixo:

2A

Figura 1

**7.3.1** No início do texto da proposta, a empresa licitante deve-se referenciar por meio de um pseudônimo que impeça sua identificação, formulado a partir de uma palavra, seguida de dois algarismos numéricos. Exemplos: Itacaré45, Botânico27, Borboleta35, Porter44, Curió73, Espanha91, PIB77 etc. Não será admitida a utilização de nenhum dos exemplos aqui citados, a fim de evitar que mais de uma empresa seja referenciada da mesma forma. O objetivo é dissociar a avaliação do exercício da marca da empresa (***prova apócrifa***) e garantir a isonomia, a imparcialidade e a transparência do processo licitatório.

**7.3.2** O pseudônimo adotado não pode em hipótese alguma referenciar a empresa licitante, sob pena de desclassificação da proposta quanto ao item 7.2.3.

**7.4 REVELEÇÃO DO PSEUDÔNIMO**

**7.4.1** Dentro do envelope no. 2 também deverá ser entregue outro envelope branco, identificado externamente apenas com a letra “**2B**” (tamanho 48, aproximadamente), contendo em uma página em papel timbrado da empresa (e/ou com o carimbo do CNPJ) o pseudônimo adotado e a empresa correspondente. Exemplo: “Araucária65 = Empresa Licitante X LTDA”. Vide exemplo nas figuras abaixo:

Timbre da licitante

Araucária65

=

Empresa Licitante X LTDA

2B

Figura 2

 Figura 3

**7.5** Os documentos apresentados não serão devolvidos às licitantes.

**7.6** Os atestados técnicos mencionados no item 7.2.1 deste edital, também podem ser utilizados para fins de preenchimento de requisito de qualificação técnica na fase de habilitação, caso em que deverão ser apresentados em cópia autenticada no respectivo envelope.

**7.7** A não apresentação de algum ou de todos os documentos mencionados na Proposta Técnica não impedirá a licitante de prosseguir no certame, apenas não receberá a pontuação pertinente a cada documento solicitado.

**7.8** Será admitida somente uma proposta técnica por licitante.

**7.9** Além das especificações contidas acima, as licitantes deverão observar quanto a todos os documentos que:

**7.9.1** Toda a documentação deverá ser apresentada em original ou por cópia autenticada em cartório;

**7.9.2** A Comissão Permanente de Licitação não autenticará documentos.

# 8. DA DOCUMENTAÇÃO DO ENVELOPE N° 3 – PROPOSTA COMERCIAL

**8.1** O envelope n.º 3 deverá ser apresentado conforme o item 5.1.3 deste edital, trazendo em seu interior a proposta comercial, conforme modelo do **ANEXO IV**, datada, digitada ou datilografada em língua portuguesa, salvo quanto à expressões técnicas de uso corrente, com clareza, sem rasuras, emendas ou entrelinhas, em papel timbrado da empresa ou carimbo de seu CNPJ, com assinatura e identificação do representante legal licitante.

**8.2** A proposta comercial terá **peso 4 (quatro)** **e deverá expressar o valor mensal para a prestação integral do objeto da presente licitação**, conforme modelo do **ANEXO IV**, expressa em moeda corrente nacional (Real), com até duas casas após a vírgula (R$ 0,00) e também por extenso, prevalecendo este último em caso de divergência, com assinatura e identificação do(s) representante(s) legal(is) da licitante.

**8.3** Declaração de que no preço proposto estão incluídos todos os custos diretos e indiretos e despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto deste Edital e seus anexos, tais como: salário, encargos sociais, encargos trabalhistas, impostos, tributos, despesas administrativas, transportes, alimentação e demais custos que incidam sobre os serviços objetos do contrato e o lucro; e que recebeu todos os documentos necessários ao esclarecimento de sua participação no certame, tomando conhecimento de todas as informações para cumprimento das obrigações, objeto desta licitação, de acordo com o modelo constante do **ANEXO III.**

**8.4** O prazo de validade mínimo da proposta será de 120 (cento e vinte) dias contados da data estipulada para abertura da licitação, o qual, se maior, deverá ser explicitado na proposta.

**8.4.1** Caso a proposta não indique o prazo de validade, fica estabelecido que será considerado o prazo de 120 (cento e vinte) dias.

# 9. DA DOCUMENTAÇÃO DO ENVELOPE N° 4 – DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

**9.1** O envelope n.º 4, que se refere aos documentos para habilitação, deverá ser apresentado de acordo com o previsto no item 5.1.4 deste edital, devendo todos os documentos estarem datados, datilografados ou digitados em linguagem clara, sem rasuras, emendas ou entrelinhas e obrigatoriamente assinados pelo(s) representante(s) legal(is) da licitante, quando for o caso, contendo em seu interior os seguintes documentos:

**9.1.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA:** Para a habilitação jurídica, deverá a licitante apresentar dentro do envelope n.º 4 os seguintes documentos:

**9.1.1.1** Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;

**9.1.1.2** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente;

**9.1.1.3** Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação do documento exigido no item 9.1.1.2;

**9.1.1.4** Em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente quando a atividade o exigir.

**9.1.1.5** Declaração emitida pela licitante de que não detém em seu quadro de funcionários menor de 18 (dezoito) anos realizando trabalho noturno, insalubre ou perigoso, assim como a inexistência de funcionários menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, conforme modelo do **ANEXO V.**

**9.1.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:** Para a qualificação técnica, deverá a licitante apresentar dentro do envelope n.º 4 os seguintes documentos:

**9.1.2.1** Para a **comprovação da qualificação técnica,** a licitante deverá apresentar três (03) certidões, declarações ou atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado (modelo no **ANEXO VI**), nos quais deverá estar comprovado que desempenha ou desempenhou em favor dos signatários, atividades compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, **conforme descrição detalhada no ANEXO I** deste edital (**item 20.2 e subitens**).

**9.1.2.1.1** Entende-se como atividades compatíveis a prestação de serviços especializados de *Contact Center*, com formato de trabalho multicanal (via telefone, e-mails, fax, etc.) e multifuncional (uso de módulos ativo e receptivo), nas formas de operador, monitoria e supervisão, **nas quantidades e especificações contidas no ANEXO I do presente edital.**

**9.1.2.1.2** Os atestados ou certidões de que trata o item 9.1.2.1 deverão ser apresentados em papel timbrado da pessoa jurídica, contendo a identificação da assinatura, cargo, nome e telefones para contato e as principais características do contrato, tais como: prazo, objeto contratual detalhado, tipo de serviço prestado, equipamentos utilizados, número de operadores, quantidade de posições de atendimentos e quantidade média de atendimentos realizados no período da contratação ou em pelo menos 6 (seis) meses.

**9.1.3 REGULARIDADE FISCAL:** Para comprovação da regularidade fiscal, deverá a licitante apresentar dentro do envelope n.º 4 os seguintes documentos:

**9.1.3.1** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

**9.1.3.2** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante, com validade igual ou posterior à data prevista para a abertura desta licitação:

1. Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
2. Certidão de Regularidade de Tributos Estaduais;
3. Certidão de Regularidade de Tributos Municipais.

**9.1.3.3** Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, com validade igual ou posterior à data prevista para a abertura desta licitação.

**9.1.3.4** Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, com validade igual ou posterior à data prevista para a abertura desta licitação.

**9.1.4 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:** Para qualificação econômico-financeira, deverá a licitante apresentar dentro do envelope n.º 4 os seguintes documentos:

**9.1.4.1** Capital social integralizado equivalente a 10%, ou mais, do valor máximo estimado para a presente licitação (item 2.2).

**9.1.4.2** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis na forma da lei civil, ou balanço de abertura, no caso de empresa recém-constituída, que comprovem a boa situação financeira da empresa, devidamente assinados por profissional (identificado) da área de contabilidade, sendo vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

**9.1.4.3** Serão considerados e aceitos o balanço patrimonial e demonstrações contábeis a serem apresentados das seguintes formas possíveis:

1. Publicado em Diário Oficial;
2. Publicado em jornal;
3. Cópia ou fotocópia registrada ou autenticada na junta comercial da sede ou domicílio da licitante;
4. Cópia ou fotocópia do livro diário devidamente autenticada pela junta comercial da sede ou domicílio da licitante ou por outro órgão equivalente, devendo conter os termos de abertura e encerramento.

**9.1.4.4** Comprovação da boa situação financeira da empresa baseada nos seguintes índices:

ÍNDICE DE SOLVÊNCIA (IS) = AT ≥ 1

 PC + ELP

LIQUIDEZ CORRENTE (LC) = AC ≥ 1

 PC

Onde: AT = Ativo Total;

 PC = Passivo Circulante;

 ELP = Exigível a Longo Prazo;

AC = Ativo Circulante.

**9.1.4.4.1** Os índices acima deverão vir calculados e assinados por profissional da área, devidamente identificado.

**9.1.4.5** Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida no máximo 90 (noventa) dias antes da data da primeira sessão deste certame;

**9.1.4.6** Os documentos constantes dos itens 9.1.1, 9.1.3 e 9.1.4, com exceção da certidão negativa de falência, poderão ser substituídos pela apresentação de comprovante de cadastramento no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF (CRC do SICAF - obtido via Internet no site www.comprasnet.gov.br), que deverá constar do Envelope n.º 4, a fim de que seja verificada a situação de regularidade da licitante, comprovada por meio de consulta on-line ao sistema.

**9.1.4.7** Além das especificações contidas em cada um dos itens acima, as licitantes deverão observar quanto a todos os documentos o seguinte:

**9.1.4.7.1** Os documentos devem ser emitidos em favor do domicílio ou sede da licitante, à exceção daqueles referentes à comprovação de capacidade técnica.

**9.1.4.7.2** Toda a documentação deverá ser apresentada em original ou por cópia autenticada em cartório.

**9.1.4.7.3** A Comissão de Licitação não autenticará documentos.

**9.1.4.8** A não apresentação de qualquer documento relacionado nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidades estipuladas, implicará na automática inabilitação da licitante.

# 10. DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES

**10.1** No dia, hora e local indicados no preâmbulo deste edital, a comissão dará início à reunião desta licitação com o credenciamento dos representantes legais (envelope n.º 1) e em seguida o recebimento dos envelopes n.° 2 (proposta técnica), n.° 3 (proposta comercial) e n.° 4 (documentação para habilitação).

**10.2** Os envelopes também poderão ser encaminhados pelo correio, aos cuidados da Comissão de Licitação, no endereço citado no preâmbulo, desde que cheguem até as 18 horas do dia anterior à data prevista para abertura da licitação.

**10.3** A comissão de licitação chamará à mesa os representantes legais das licitantes para rubricarem os envelopes nº 2B, 3 e 4, que ficarão retidos até sua abertura ou devolução, após encerramento completo do processo.

# 11. DA ABERTURA DO ENVELOPE N.º 2 – PROPOSTA TÉCNICA

**11.1** Na própria sessão pública designada no preâmbulo deste edital, ou em outra data comunicada, a Comissão de Licitação, conforme a faculdade prevista no art. 16 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, fará a abertura dos envelopes n.º 2, contendo a proposta técnica das licitantes.

**11.2** O envelope n.º 2 deverá ser apresentado conforme o item 5.1.2. deste edital, trazendo em seu interior os documentos da proposta técnica na forma indicada no item 7, datados, digitados ou datilografados em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, com clareza, sem rasuras, emendas ou entrelinhas, devidamente assinada pelo representante legal da licitante.

**11.3** Ao abrir o envelope n.º 2, a Comissão de Licitação rubricará os documentos identificados da proposta técnica referentes à experiência da licitante e qualificação e experiência dos profissionais indicados, e colocarão à disposição dos licitantes para análise, quando manifestações quanto ao conteúdo serão registradas em ata.

**11.4** Após a finalização dessa fase, a Comissão de Licitação abrirá os envelopes identificados externamente como **2A,** contendo as propostas sem identificação referentes ao Plano de Estratégia de Implantação da Operação de *Contact Center* na Central de Relacionamento doSEBRAE/PR(CRS/PR), os quais serão disponibilizados para análise dos licitantes presentes.

**11.4.1** Nesse momento, a Comissão de Licitação adotará medidas para evitar que seus membros ou os licitantes presentes possam, ainda que acidentalmente, identificar a autoria de algum Plano de Estratégia de Implantação da Operação de *Contact Center* na Central de Relacionamento doSEBRAE/PR(CRS/PR).

**11.4.2** Se, ao examinar e/ou rubricar os planos de estratégia de implantação da operação de *Contact Center* na Central de Relacionamento doSEBRAE/PR(CRS/PR), a Comissão de Licitação e/ou os licitantes presentes constatarem ocorrência(s) que possibilite(m), inequivocadamente, a identificação da autoria do documento, a Comissão de Licitação desclassificará a licitante e ficará de posse de todos os seus envelopes até que expire o prazo para recursos relativos a essa fase.

**11.5** Após os processos de análise e rubricas descritos acima, a Comissão de Licitação encaminhará os documentos referentes à Prova Técnica para a Comissão Especial de Avaliação para análise e julgamento.

**11.6** Finalizada a análise e julgamento pela Comissão Especial de Avaliação, já de posse da respectiva ata com a pontuação técnica das provas identificadas e apócrifas, a Comissão de Licitação, em sessão pública, abrirá os envelopes identificados como **2B** e efetuará a correlação entre as notas atribuídas e as respectivas licitantes correspondentes, fazendo então a atribuição final das notas da fase de Proposta Técnica.

**11.7** A proposta técnica terá **peso 6 (seis)** e será julgada de acordo com os pontos obtidos pelas licitantes apurados pela aplicação dos critérios estabelecidos no item 7.2. do edital e seus respectivos subitens.

**11.8** A comissão de licitação comunicará às licitantes o resultado desta fase.

# 12. DA ABERTURA DO ENVELOPE N° 3 – PROPOSTA COMERCIAL

**12.1** Na própria sessão designada no preâmbulo deste edital, ou em outra data marcada e comunicada a todas as licitantes, a Comissão de Licitação fará reunião para abertura dos envelopes n.º 3 - proposta comercial - das empresas classificadas na fase de julgamento da proposta técnica.

**12.2** O envelope n.º 3 deverá ser apresentado conforme o item 5.1.3. deste edital, trazendo em seu interior a proposta comercial e a declaração do **ANEXO III**, preenchidas pela licitante em formulário próprio, datadas, digitadas ou datilografadas em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, com clareza, sem rasuras, emendas ou entrelinhas, devidamente assinadas pelo representante legal da licitante.

**12.3** Serão oportunizados aos representantes legais presentes a conferência de todas as propostas comerciais e o registro em ata das observações que desejarem.

**12.4** Não havendo mais nada a registrar, a Comissão de Licitação encerrará a reunião.

**12.5** As propostas comerciais das licitantes serão examinadas pela Comissão de Licitação, preliminarmente quanto ao atendimento dos requisitos estabelecidos neste edital, sendo desclassificadas aquelas que não os atendam.

**12.6** O julgamento das propostas comerciais será objetivo, conforme os critérios estabelecidos neste ato convocatório.

**12.7** Os erros e omissões havidos nas cotações serão de inteira responsabilidade do proponente, não lhe cabendo, em caso de erro, eximir-se da execução do objeto.

**12.8** As propostas que apresentarem meramente erros de cálculo serão corrigidas pela Comissão de Licitação.

**12.9** A Proposta Comercial terá **peso 4 (quatro)** e será pontuada com base no valor mensal cobrado pela licitante para a execução integral e satisfatória do objeto da presente licitação (ANEXO I).

**12.9.1** Para atribuição da pontuação da proposta comercial (PC), será aplicando a seguinte fórmula:

|  |  |
| --- | --- |
| Menor Preço entre as propostasPreço Proposto pela Licitante | X 4 = **Pontuação final da Licitante (PC)** |

**12.10** Após definida a pontuação da proposta técnica (PT) e da proposta comercial (PC) de todas as licitantes classificadas, será declarada vencedora a licitante que alcançar a maior pontuação final, aplicando a fórmula abaixo:

****

Onde:

**PF**  = Pontuação final da licitante

**PT**  = Pontuação técnica da licitante

**PC**  = Pontuação comercial da licitante

**12.11** No caso de empate entre duas ou mais propostas, a classificação se fará obrigatoriamente por sorteio entre as empatadas, em ato público, para o qual todas as empresas serão convocadas.

**12.12** A Comissão de Licitação comunicará a todas as licitantes o resultado desta fase e a ordem de classificação estabelecida.

# 13. DA ABERTURA DO ENVELOPE N.º 4 – DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

**13.1** Na própria sessão pública designada no preâmbulo deste edital, ou em outra data marcada e comunicada a todas as licitantes, a Comissão de Licitação fará reunião para abertura do envelope n.º 4 – documentação para habilitação - da licitante classificada em primeiro lugar.

**13.2** A Comissão de Licitação rubricará todos os documentos apresentados, facultando aos representantes das licitantes o seu exame.

**13.3** A Comissão de Licitação fará registro em ata de toda manifestação por parte dos representantes, podendo dar o parecer de imediato ou não.

**13.4** Não havendo mais nada a registrar, a Comissão de Licitação procederá à análise dos documentos para habilitação.

**13.5** Consideradas cumpridas todas as exigências do edital quanto à apresentação da documentação de habilitação pela licitante classificada em primeiro lugar, a Comissão de Licitação a declarará vencedora.

**13.6** Ocorrendo a hipótese de inabilitação ou de descumprimento de qualquer outra exigência estabelecida no instrumento convocatório, caberá à Comissão de Licitação convocar a empresa classificada em segundo lugar e, se necessário, observada a ordem decrescente de pontuação, as demais empresas, desde que atendam ao instrumento convocatório.

**13.7** Será confeccionada ata da sessão de julgamento a ser assinada pela Comissão de Licitação e todos os representantes presentes.

**13.8** Poderá ser dispensada na ata a assinatura dos representantes presentes, desde que o façam em documento a parte, declarando ter participado do certame licitatório em referência.

# 14. DOS RECURSOS

* 1. Do resultado das fases de julgamento da proposta técnica, proposta comercial e documentação para habilitação caberão recursos fundamentados, dirigidos à Diretoria Executiva do SEBRAE/PR, por intermédio da Comissão de Licitação, por escrito e protocolados no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação da decisão.
	2. A licitante que puder vir a ter sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da comunicação da interposição do recurso.
	3. Os recursos terão efeito suspensivo.
	4. Não será conhecido recurso interposto fora do prazo estabelecido.
	5. Os recursos serão julgados pela Diretoria Executiva do SEBRAE/PR ou por quem esta delegar competência, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para manifestação da licitante que puder ter sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto.
	6. O provimento de recursos pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

# 15. DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO

* 1. A Comissão de Licitação, após o encerramento da sessão, se houver renúncia ao direito de recurso, ou após o julgamento do(s) mesmo(s), caso sejam interpostos, ou após o decurso do prazo para interposição de recurso, encaminhará os autos à Diretoria Executiva do SEBRAE/PR, para que concordando com o pleito, homologue e adjudique o objeto à licitante vencedora.

# 16. DA ASSINATURA DO CONTRATO

* 1. As obrigações decorrentes desta licitação serão formalizadas por meio de contrato, conforme **ANEXO VII**, observadas as condições deste Edital e seus Anexos.
	2. Para a assinatura do contrato, a licitante vencedora deverá comparecer ao escritório do SEBRAE/PR em até 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação, e apresentar garantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor máximo estimado para o gasto (item 2.2), em uma das seguintes formas, a sua escolha:
		1. caução em dinheiro;
		2. fiança bancária;
		3. seguro garantia.
	3. Será facultado à licitante vencedora, mediante solicitação e protocolo, retirar as vias do contrato, para assinatura.
	4. O prazo para a devolução de uma das vias do documento devidamente assinado será de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da retirada.
	5. Não sendo assinado o contrato nos prazos estabelecidos acima, ficará a licitante sujeita às penalidades previstas no subitem 17.5 deste edital.

# 17. DAS PENALIDADES

**17.1** A prática de ilícitos em quaisquer das fases do procedimento licitatório implicará na desclassificação da licitante e na aplicação das penalidades estipuladas no edital e na lei.

**17.2** Até a assinatura do contrato, a licitante vencedora poderá ser desclassificada, caso o SEBRAE/PR tome conhecimento de fato, superveniente ou não, desabonador à sua habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica, não apreciado pela Comissão de Licitação.

**17.3** A desclassificação em razão do previsto nos itens 17.1 e 17.2 implicará na suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo não superior a dois anos.

**17.4** A desistência formulada por qualquer das licitantes, após a abertura da proposta, sujeitará a desistente ao pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) da sua proposta comercial.

**17.4.1** Após a fase de julgamento da proposta comercial, não caberá desistência.

**17.5** A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar ao licitante as seguintes penalidades:

**17.5.1** Perda do direito à contratação;

**17.5.2** Multa de 10% sobre o valor da proposta comercial apresentada;

**17.5.3** Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo não superior a dois anos.

17.6 Em caso de inexecução total ou parcial do futuro contrato, o SEBRAE/PR, garantida a prévia defesa, poderá aplicar à licitante contratada as sanções previstas na minuta de contrato (ANEXO VII).

# 18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**18.1** O SEBRAE/PR não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste edital obtidas através de terceiros.

**18.2** Ao SEBRAE/PR fica reservado o direito de adiar ou suspender os procedimentos licitatórios, dando conhecimento aos interessados.

**18.3** O SEBRAE/PR poderá, até o momento da assinatura do instrumento contratual, cancelar a licitação ou desistir da contratação do objeto proposto, no seu todo ou em parte, desde que justificado, sem que caiba qualquer direito de indenização às licitantes.

**18.4** Todos os envelopes não abertos pela Comissão de Licitação serão devolvidos às licitantes, mediante recibo, após concluído todo o processo licitatório, ou entregues às licitantes na sessão de julgamento dos documentos para habilitação, caso todas renunciem ao direito de recurso. Caso os envelopes não abertos não sejam retirados no prazo de até 60 (sessenta) dias da publicação do extrato de contrato no site do SEBRAE/PR, serão eliminados/incinerados.

**18.5** É facultada à Comissão de Licitação do SEBRAE/PR ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, caso em que poderão ser suspensos os procedimentos licitatórios até a realização da diligência, vedada a inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar originariamente da proposta e documentação para habilitação.

**18.6** A Comissão de Licitação poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do SEBRAE/PR ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar suas decisões.

**18.7** O Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, Estado do Paraná, é competente para conhecer e julgar as questões decorrentes da presente licitação.

Curitiba, 10 de junho de 2011

**JOSÉ GUILHERME BIALLI**

PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

# 19. LISTA DE ANEXOS

**20. ANEXO I –** DESCRIÇÃO DO OBJETO

**21. ANEXO II -** TERMO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

**22. ANEXO III –** TERMO DE DECLARAÇÃO

**23.** **ANEXO IV –** PROPOSTA COMERCIAL

**24. ANEXO V –** TERMO DE DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DO TRABALHO DE MENOR DE IDADE

**25. ANEXO VI -** MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

**26. ANEXO VII** – MINUTA DO CONTRATO

**27. ANEXO VIII** – REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DO SISTEMA SEBRAE

# 20. ANEXO I – DESCRIÇÃO DO OBJETO

**20.1.** O objeto da presente licitação compreende contratação de empresa especializada na execução dos serviços de operações de *Contact Center*, visando a implantação, operação e gestão de recursos humanos da Central de Relacionamento do SEBRAE/PR, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo e Ativo, ambos na forma de telefone e internet, conforme detalhamentos expostos abaixo.

**20.1.1** A licitante vencedora deverá estar com a equipe constituída e à disposição para receber capacitação para o início do atendimento ao SEBRAE/PR, até no máximo 20 (vinte) dias após a assinatura da minuta de contrato.

**20.2. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**20.2.1** Para a realização dos serviços a licitante terá que contar com equipes exclusivas para operação RECEPTIVA E ATIVA nas instalações do SEBRAE/PR em Curitiba/PR, comportando a prestação dos seguintes serviços:

**20.2.1.1** Serviços de Telemarketing Receptivo, na forma Operador e Eletrônico, compreendendo as atividades de atendimento por meio de telefone, carta, fax e internet (chat ou e-mail) ou por quaisquer outros meios seguros de comunicação que venham a ser utilizados para o atendimento das demandas;

**20.2.1.1.1** Os serviços descritos acima serão direcionados para o fornecimento de informações sobre os produtos e serviços do SEBRAE/PR, bem como informações empresariais e gestão de negócios;

**20.2.1.2** Serviços relacionados a demandas que dependam de um nível de orientação e/ou consultoria econômica e de gestão empresarial direcionados para o atendimento SEBRAE/PR presencial ou à distância, para os técnicos qualificados da empresa ou consultores do SEBRAE/PR;

**20.2.1.3** Serviços de Telemarketing Ativo que compreendem as atividades de realização de pesquisa, atualização cadastral, informação, venda e divulgação de produtos e serviços do SEBRAE/PR e coleta de dados complementares de clientes destinados a alimentar o banco de dados do SEBRAE/PR.

**20.2.2** Os dados colhidos na operação deverão ser eficientemente organizados, em base informatizada, para que possam subsidiar a formulação de sugestões para o aprimoramento e direcionamento das ações do SEBRAE/PR. Esses subsídios deverão ser formulados por profissionais experientes e com a formação necessária para poder contribuir com as ações do SEBRAE/PR;

**20.2.3** Os serviços serão prestados com base em informações a serem sempre atualizadas junto ao SEBRAE/PR e nos dados do sistema em operação no SEBRAE/PR;

# 20.2.4 Do horário, local e custo de telefonia

**20.2.4.1** Os serviços, objeto desta licitação, devem ser executados de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 8h às 20h.

**20.2.4.2** Não serão considerados dias úteis os sábados, domingos e feriados nacionais e estaduais. Serão considerados dias úteis os feriados municipais, tendo em vista a CRS/PR atender todo o Estado do Paraná.

**20.2.4.3** O controle dos horários mencionados deverá ser feito pela Licitante Vencedora por meio de cartão ponto. Em caso de divergências, o SEBRAE/PR comunicará ao preposto da Licitante Vencedora que deverá tomar as medidas necessárias.

**20.2.4.4** Telefonia - os custos relacionados ao 0800 e com ligações ativas e receptivas serão de responsabilidade do SEBRAE/PR.

**20.2.5 A Licitante Vencedora deverá dispor ao SEBRAE/PR a seguinte estrutura de recursos humanos:**

**20.2.5.1** Uma equipe exclusiva para atendimento do contrato do SEBRAE/PR, composta por:

**A) 35 Operadores de telemarketing**: em jornada 6 horas e 20 minutos/dia de segunda a sexta-feira para atendimento, durante os dias úteis do mês, e aos sábados (esporádicos) ou contra-turnos (esporádicos) para treinamentos e repasses de informações.

**B) 1 Supervisor Sênior / Coordenador:** em jornada 8 horas/dia de segunda a sexta-feira, durante os dias úteis do mês, e aos sábados (esporádicos) ou contra-turnos (esporádicos) para treinamentos e repasses de informações.

**C) 1 Supervisor Junior/ Técnico:** em jornada 8 horas/dia de segunda a sexta-feira, durante os dias úteis do mês, e aos sábados (esporádicos) ou contra-turnos (esporádicos) para treinamentos e repasses de informações.

**D) 1 Supervisor Junior/ Qualidade,** em jornada de 8 horas/dia de segunda a sexta-feira, durante os dias úteis do mês, e aos sábados (esporádicos) ou contra-turnos (esporádicos) para treinamentos e repasses de informações.

**E) 1 analista de suporte (*back office*)** em jornada de 8 horas/dia de segunda a sexta-feira, durante os dias úteis do mês, e aos sábados (esporádicos) ou contra-turnos (esporádicos) para treinamentos e repasses de informações.

**20.2.5.2** Essa equipe exclusiva ao SEBRAE/PR deverá seguir o seguinte perfil:

|  |
| --- |
|  **Perfil da Equipe de Gestão** |
| **Cargo** | **Supervisor Sênior/Coordenador** | **Supervisor Junior/Técnico** |
| **Perfil**  | * Liderança
* Gestão do Tempo
* Organização
* Relacionamento interpessoal
* Facilidade de comunicação
* Negociação
* Senso de urgência
* Gestão do risco
* Trabalho em equipe
* Flexibilidade
* Dinamismo
* Desenvolvimento de pessoas;
* Gestão de pessoas (equipes).
* Capacidade analítica;
* Conhecimento de DAC´s;
* Domínio de Excel (Avançado);
* Conhecimento específico em ferramentas de call center;
 | * Capacidade analítica Visão sistêmica
* Pro atividade
* Facilidade de trabalho em equipe
* Organização
* Comunicação verbal
* Didática para ministrar treinamentos
* Domínio da escrita e capacidade de síntese
* Resistência à pressão Simpatia (saber encantar)
* Cordialidade
* Conhecimentos em microinformática
* Controle emocional desenvolvido
* Discrição
* Argumentação
* Negociação
* Conhecimento de Gestão por Processos

  |
| **Escolaridade** | Superior Completo em Administração, Economia, Marketing, Publicidade e Propaganda, Relações Públicas, ou outra compatível com o cargo em que ocupa; | Superior Completo ou cursando Administração, Economia, Marketing, Publicidade e Propaganda, Relações Públicas, ou outra compatível com o cargo em que ocupa; |
| **Experiência**  |  Experiência mínima de 2 anos em cargos de gestão; controle de indicadores, conhecimento em monitoria da qualidade, recrutamento e seleção de operadores. | Experiência na área de treinamento, apresentação em público, desenvolvimento de material didático e experiência com gestão por processos.  |
| **Perfil da Equipe de Gestão** |
| **Cargo** | **Supervisor Junior/ da Qualidade**  |
| **Perfil**  | * Capacidade analítica
* Organização
* Relacionamento interpessoal
* Proatividade / Iniciativa
* Facilidade de comunicação
* Trabalho em equipe
* Desenvolvimento de Pessoas
* Comunicação verbal
* Capacidade para dar feedbacks
* Conhecimento em excel.
 |
| **Escolaridade** | Superior Completo ou cursando Administração, marketing, Recursos Humanos, Comunicação, ou outra compatível com o cargo em que ocupa. |
| **Experiência**  | 1 ano de experiência em call center nas funções de supervisão ou monitoria. |

|  |
| --- |
| **Perfil da equipe operacional** |
| **Cargo**  |  | **Operador**  | **Analista de Suporte** ***Back Office***  |
| **Perfil** |  | * Boa comunicação (oral/ escrita);
* Falar e redigir o português correto.
* Organização e Disciplina
* Capacidade de concentração
* Boa resistência a pressão
* Capacidade de interpretar/compreender orientações
* Habilidade em vendas
* Iniciativa
* Simpatia
* Cordialidade
* "Gostar de servir"
* Assertividade
* Paciência
* Boa dicção
* Flexibilidade
* Controle emocional desenvolvido
* Discrição
* Argumentação
* Negociação
* Empatia
* Capacidade analítica
* Gostar de pessoas
 | * **Organização e disciplina**
* **Objetivo**
* **Concentração**
* **Flexibilidade**
* **Detalhista**
* **Raciocínio lógico**
* **Dinâmico**
* **Facilidade para trabalhar em equipe**
* **Discrição**
* **Gestão do tempo**
* **Capacidade analítica**
 |
| **Escolaridade** |  | Nível superior completo ou cursando, preferencialmente Administração, Finanças e Marketing ou outra compatível com o cargo em que ocupa. | Nível superior completo ou cursando, preferencialmente, Administração, Finanças e Marketing ou outra compatível com o cargo em que ocupa. |
| **Experiência**  |  | Desejável mínimo de 6 meses de experiência Noções de microinformática (usuário) Agilidade e qualidade na digitação Conhecimento de navegação na web  | Desejável mínimo de 6 meses de experiênciaDomínio de Micro Informática (MS Office, MS Windows, Internet);  |

**20.2.5.3** As exigências de escolaridade e experiência poderão ser verificadas a qualquer tempo pelo SEBRAE/PR quando da execução do contrato pela Licitante Vencedora, sendo que seu descumprimento culminará a aplicação das penalidades previstas em contrato.

**20.2.5.4** Além disso, deverá dispor de uma equipe não exclusiva para atendimento do contrato do SEBRAE/PR:

**A) 1 Gerente de contas** da empresa a ser contratada que deverá acompanhar a equipe com visitas esporádicas na operação, no mínimo uma vez por semana e participar das reuniões mensais para avaliação dos resultados. Todas estas despesas são de responsabilidade da Licitante Vencedora;

B) 1 Analista de tráfego da equipe da empresa a ser contratada que deverá acompanhar e encaminhar a previsão de volume de contatos (a receber e a realizar), o tempo médio de atendimento e o dimensionamento mensal com 45 dias de antecedência. Esse profissional interagirá com o gestor do SEBRAE/PR para alinhamento em caso de necessidades de mudanças no quadro de colaboradores e/ou alteração dos indicadores.

**20.2.5.5** A exclusividade dos integrantes da base operacional deverá ser a seguinte:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cargo** | **Exclusividade** |
| **Gerente da Operação** | NÃO |
| **Planejamento (análise de trafego)** | NÃO |
| **Supervisor sênior/coordenador (8 horas)** | SIM |
| **Supervisor Junior/Técnico** | SIM |
| **Supervisor Junior/ da QUALIDADE (8 horas)** | SIM |

**20.2.6 As atividades e funções que deverão ser desenvolvidas pelos profissionais envolvidos são as seguintes:**

**20.2.6.1 Atividades do Supervisor Sênior/Coordenador:**

1. Estabelecer uma agenda semanal de trabalho com acompanhamento diário. A agenda deve direcionar os esforços da supervisão sênior, analista de projetos, monitoria da qualidade, assistentes e operadores, mostrando as tarefas que necessitam de recursos e tempo.
2. Definir metas para as operações receptivas e ativas. Esta tarefa deve ser executada em conjunto com o gestor do SEBRAE/PR, sendo que as metas devem estar associadas aos indicadores de desempenho da CRS/PR;
3. Avaliar o desempenho da equipe de operadores, supervisor técnico, supervisor da qualidade e analista de suporte;
4. Elaborar relatórios gerenciais, analisando o desempenho *qualitativo e quantitativo* da CRS/PR (receptivo ou ativo), incluindo o desempenho individual da equipe de operadores e exercendo o acompanhamento para que as metas e objetivos sejam cumpridos;
5. Receber demandas internas de campanhas e distribuí-las para a equipe.
6. Realizar reuniões (conforme necessidades) com a equipe, comunicando instruções, direcionando atribuições, identificando prioridades, entre outros.
7. Realizar intervenções diretas na comunicação “operador-cliente”, quando situações complexas colocarem em risco o bom andamento do atendimento;
8. Acompanhar as sugestões e reclamações relatadas pelos clientes para posterior encaminhamento ao gestor do SEBRAE/PR;
9. Acompanhar a escala de trabalho da equipe, bem como os horários de entrada e saída, atrasos, intervalos para lanches, entre outros;
10. Apresentar soluções para combater ofensores ou minimizar riscos que possam comprometer os resultados, solicitando orientação e ou autorização da Gerência se necessário;
11. Apresentar à gestão da CRS/PR as análises e o resultado da operação, conforme indicadores estipulados;
12. Manter a gestão do SEBRAE/PR atualizada com os assuntos da CRS/PR;
13. Acompanhar a implantação de novos projetos dentro da operação;
14. Promover a motivação da equipe através de campanhas, reuniões periódicas.
15. Supervisionar os indicadores (individuais e grupais) e garantir o alcance das metas diárias e mensais.
16. Realizar o preenchimento dos relatórios necessários para a campanha.
17. Ter total conhecimento de todos os produtos e serviços oferecidos e buscar informações complementares quando necessário.
18. Realizar o diário de bordo da operação.
19. Apresentar o relatório gerencial da operação em reunião mensal com a gestão do SEBRAE/PR.

**20.2.6.2 Atividades do Supervisor Junior/ Técnico**

1. Disseminar o conhecimento em produtos (benefícios/modo de usar/formulação);
2. Implantar, acompanhar e gerar informações de processos com a apresentação de resultados periódicos com análise e plano de ações;
3. Capacitar os operadores;
4. Implementar todos os programas definidos pela gerência e pelo gestor do SEBRAE/PR;
5. Garantir o cumprimento da grade de treinamentos estipulada dentro dos prazos acordados e complementar esta grade de acordo com as necessidades da CRS/PR;
6. Providenciar a logística de treinamento;
7. Monitorar o indicador de realização dos programas de treinamento;
8. Discutir, definir e monitorar a cobertura de treinamentos presenciais comparado com os na plataforma *e-learning*;
9. Gerar conteúdos para a equipe;
10. Gerenciar o manual eletrônico de procedimento das operações;
11. Desenvolver competências voltadas a melhorias dos processos;
12. Aperfeiçoar o sistema de acompanhamento e avaliação dos processos e resultados;
13. Atendimento de ligações em horário de grande concentração de ligações telefônicas;
14. Participar de repasses e capacitações do SEBRAE/PR sobre produtos e serviços.
15. Apresentar à gestão da CRS/PR as análises e os resultados do seu trabalho, conforme indicadores estipulados.
16. Manter a gestão do SEBRAE/PR atualizada com os assuntos de sua responsabilidade na CRS/PR.
17. Realizar o diário de bordo, os controles dos treinamentos e repasses de informações.
18. Apresentar o relatório técnico de treinamentos e os processos da operação em reunião mensal com a gestão do SEBRAE/PR.

**20.2.6.3 Atividades do Supervisor Junior/ Qualidade**

1. Escutar as ligações dos operadores com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento de acordo com os critérios e premissas estabelecidos na planilha de monitoria.
2. Realizar o preenchimento das planilhas de monitoria, bem como anotações de todas as informações da performance do operador durante o atendimento, identificando seus pontos fortes e os pontos que necessitam de aprimoramento;
3. Realizar “feedback” do atendimento com os operadores, comunicando instruções, direcionando informações, identificando as necessidades e pontos de melhoria;
4. Conduzir de forma ética o “feedback” comportamental dos operadores a fim de manter o equilíbrio e harmonia no ambiente de trabalho;
5. Agregar valor aos processos e procedimentos do atendimento, identificando oportunidades de melhoria no atendimento realizado, otimizando a rentabilidade do negócio SEBRAE/PR;
6. Manter o supervisor informado sobre os aspectos importantes da monitoria e sobre a performance dos operadores;
7. Manter seu foco de atuação nas metas da área de monitoria (indicadores qualitativos), garantindo produtividade e qualidade do trabalho;
8. Verificar a satisfação dos clientes nas ligações – informando à supervisão das necessidades emergenciais, assim como oportunidades de melhorias em todo o processo;
9. Conduzir todo o sistema da qualidade de maneira justa e construtiva, evitando que a monitoria e o “feedback” sejam interpretados como formas de punição aos que cometem erros.
10. Substituir o supervisor nos momentos em que este não esteja presente na operação.
11. Outros serviços relacionados ao sistema de qualidade da CRS/PR.
12. Resgatar ligações e atendimentos para verificação de problemas ou reclamações.
13. Apresentar à gestão da CRS/PR as análises e os resultados do seu trabalho, conforme indicadores estipulados.
14. Manter a gestão do SEBRAE/PR atualizada com os assuntos de sua responsabilidade dentro da CRS/PR.
15. Apresentar relatório de monitoria da operação em reunião mensal com a gestão do SEBRAE/PR.

**20.2.6.4 Operador Receptivo:** Os serviços operacionais de atendimento (telefônico e internet) serão desempenhados pelos operadores, nas posições de atendimento, de forma receptiva, compreendendo:

1. Informações e esclarecimentos ao público em geral sobre dúvidas a respeito dos produtos e serviços oferecidos pelo SEBRAE/PR.
2. Atualização de dados cadastrais dos clientes.
3. Instrução do cliente quanto à navegação no site do SEBRAE/PR.
4. Abertura de ocorrências e encaminhamentos, via sistema de atendimento, para tratamento pelo Segundo Nível.
5. Registro e qualificação, correta e integralmente, de todas as ocorrências, solicitações e cadastro dos clientes no sistema de atendimento.
6. Interação por meio da internet (chat e e-mail) com objetivo de esclarecer dúvidas e estreitar o relacionamento com o cliente do SEBRAE/PR.
7. Interação com objetivo estreitar o relacionamento com o cliente.

**20.2.6.5 Operador Ativo:** Os serviços operacionais de atendimento (telefônico e internet) serão desempenhados pelos operadores, nas posições de atendimento, de forma ativa compreendendo:

1. Divulgação e venda dos produtos e serviços oferecidos pelo SEBRAE/PR.
2. Atualização de dados cadastrais dos clientes.
3. Abertura de ocorrências e encaminhamentos,via sistema de atendimento, para tratamento pelo Segundo Nível.
4. Registro e qualificação, correta e integralmente, de todas as ocorrências, solicitações e cadastro dos clientes no sistema de atendimento.
5. Realização de pesquisas de opinião e satisfação dos clientes.
6. Interação com objetivo estreitar o relacionamento com o cliente.

**20.2.6.6 Analista de suporte – *Back-Office*:**

1. Extração de dados para confecção dos relatórios gerenciais.
2. Auxiliar o supervisor no controle de documentação de funcionários (folha de ponto, férias, *log in* *log out*, atestados, etc.).
3. Solicitação e acompanhamento da manutenção de equipamentos e de materiais de expediente.
4. Apoio nas solicitações de clientes que necessitam de consulta aos consultores do SEBRAE/PR.
5. Acompanhar solicitação de serviços de *couries*.
6. Realizar e/ou acompanhar a atualização cadastral e retorno de correspondências.
7. Apoio à Coordenação, Supervisão técnica e Qualidade.

**20.2.6.7 Gerente de conta:**

1. Realizar feedback mensal do serviço da equipe (coordenador e supervisores técnicos e da qualidade) comunicando instruções, direcionando informações, identificando necessidades e pontos de melhoria.
2. Realizar reuniões com o Gestor do SEBRAE/PR, referentes a procedimentos do serviço, de acordo com as práticas de governança estabelecida no item 20.2.17 deste edital.
3. Avaliar mensalmente os resultados juntamente com o Gestor do SEBRAE/PR.
4. Sugerir melhorias dos serviços ao Gestor do SEBRAE/PR, criando possibilidades das mesmas serem implantadas.
5. Acompanhar e gerenciar as questões técnicas e administrativas do contrato.
	* + 1. **Analista de Tráfego**
6. Fazer o planejamento de longo prazo.
7. *Forecast* – previsão de demandas de contatos.
8. Dimensionamento dos recursos técnicos e humanos.
9. Elaborar e validar escalas de trabalho mensalmente com o Gestor da CRS/PR.
10. Interface com o gestor da CRS/PR.

# 20.2.7. Da seleção, Treinamento e Políticas de Recursos Humanos

**20.2.7.1** Todo o processo de recrutar, selecionar, contratar, treinar, monitorar e eventualmente promover os colaboradores que atuarão na operação do SEBRAE/PR (operadores, supervisor e monitor de qualidade) é de responsabilidade da Licitante Vencedora, baseado no perfil e qualificação técnica do profissional, sem o menor vínculo empregatício com o SEBRAE/PR.

**20.2.7.2** As atribuições do SEBRAE/PR no processo de recrutamento e seleção são:

1. O SEBRAE/PR poderá participar dos processos seletivos conduzidos pela Licitante Vencedora, sempre que houver contratação e/ou promoção de recursos para as operações do SEBRAE/PR. Essa participação terá o objetivo de auxiliar a Licitante Vencedora na escolha de recursos aderentes aos requisitos (perfil) dos profissionais descritos neste documento*.*
2. O SEBRAE/PR, durante a relação contratual, fornecerá subsídios específicos ao seu negócio no intuito de contribuir para que os serviços sejam prestados no mais alto nível da qualidade.

**20.2.7.3** É de responsabilidade da Licitante Vencedora todo o treinamento relacionado às técnicas de atendimento, negociação, vendas, gestão de *Contact Center* e monitoria da qualidade.

**20.2.7.3.1** O referido Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação deve prever ainda, a realização obrigatória de Reciclagens, com intervalo de, no máximo, 03 (três) meses, entre uma e outra, cuja 1ª (primeira) Reciclagem deverá ser concluída em até 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data efetiva do início da prestação dos serviços contratados.

**20.2.7.3.2** A licitante vencedora treinará, desenvolverá e capacitará os profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, a título de Reciclagem, **em caráter excepcional**, quando solicitado pelo SEBRAE/PR, cujo início deve ocorrer em no máximo 03 (três) dias úteis após o recebimento de comunicação formal, onde estarão detalhados os motivos da necessidade da realização da referida Reciclagem, bem como identificados os profissionais a serem reciclados.

**20.2.7.3.3** A Licitante vencedora treinará, desenvolverá e capacitará, **inicialmente e antes do treinamento previsto no item 20.2.7.3.6 abaixo**, todos os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados, os quais devem ter sido, devidamente, habilitados nas fases de Recrutamento e Seleção, executadas pela licitante vencedora, em atividades inerentes ao *Telemarketing* Ativo (principalmente, no que se refere à atitude, às técnicas de atendimentoe às técnicas de anti-atrito), utilizando-se de infraestrutura, recursos humanos, materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos próprios, cujo treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais do SEBRAE/PR.

**20.2.7.3.4** Caberá, única e exclusivamente, à Licitante vencedora o treinamento, desenvolvimento e capacitação dos demais profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, sobre o conteúdo dos novos projetos, apoio empresarial, programas, políticas e eventos do SEBRAE/PR, cujo treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais do SEBRAEPR.

**20.2.7.3.5** O SEBRAE/PR treinará, desenvolverá e capacitará os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados, nos **20 (vinte) dias contados após a assinatura do contrato**, sobre a instituição, conteúdos dos projetos, consultorias, eventos, programas, políticas e habilidades em softwares do SEBRAE/PR, utilizando-se de sua própria infraestrutura, recursos humanos disponíveis e materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos, sem qualquer necessidade de contraprestação econômica pelo SEBRAE/PR.

**20.2.7.3.6** O SEBRAE/PR treinará, desenvolverá e capacitará, durante a vigência do Contrato, os profissionais da Licitante Vencedora responsáveis pelo treinamento sobre o conteúdo de novos projetos, consultorias, programas e políticas do SEBRAE/PR utilizando-se o SEBRAE/PR de sua própria infraestrutura, recursos humanos e materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos.

**20.2.8 Políticas de Recursos Humanos**.

**20.2.8.1** É de responsabilidade da Licitante vencedora implementar e manter política de recursos humanos, conforme plano avaliado na proposta técnica, devendo este, no mínimo, criar clima de harmonia e de motivação no ambiente de trabalho, garantindo a qualidade da prestação dos serviços contratados, envolvendo os seguintes critérios:

**a)** Acompanhamento médico-ocupacional;

**b)** Programa de Qualidade de Vida e de Ergonomia;

**c)** Pesquisas semestrais de motivação;

**d)** Políticas de advertências e demissões;

**e)** Campanhas para motivação e integração;

**20.2.8.2** A Licitante vencedora deverá manter, no mínimo, uma campanha motivacional anual, com ações mensais, a serem aplicadas na operação da CRS/PR, prevendo ações motivacionais para a equipe como um todo, equipe de ativo (vendas) e equipe de receptivo, bem como ações realizadas em datas especiais, ações de motivação de vendas, aumento de produtividade, entre outros, durante a vigência do contrato.

**20.2.8.3** Caberá à Licitante vencedora a criação, o desenvolvimento, a organização, a implantação e o gerenciamento de cada campanha proposta, inclusive arcando com eventuais despesas inerentes à implementação da campanha.

**20.2.8.4** Caberá ao SEBRAE/PR aprovar previamente o tema, a mecânica das campanhas e os prêmios, sendo que os valores financeiros envolvidos deverão ser de total responsabilidade da Licitante vencedora.

**20.2.9 Plano de Carreira**

**20.2.9.1** A Licitante vencedora deverá aplicar o plano de carreira proposto na fase de avaliação técnica desta licitação, respeitando a complexidade das atividades desenvolvidas em cada célula de atendimento, bem como, no plano de cargos e salários, utilizar a nomenclatura já utilizada pela empresa se compatível com a solicitada neste edital.

# 20.2.10 Sistema de Identificação

**20.2.10.1** Todo o pessoal da Licitante vencedora deverá estar devidamente munido da identificação funcional, constando:

1. Nome da empresa;
2. Nome e cargo do colaborador;
3. Fotografia do colaborador;
4. Indicação “A serviço do SEBRAE/PR”

**20.2.10.2** A empresa deve dispor de cartão ponto para controle da sua equipe.

**20.2.11 Avaliação Permanente da Qualidade**

**20.2.11.1** A licitante vencedora deverá disponibilizar ferramenta eletrônica para avaliação de desempenho da equipe, devendo cumprir aquela apresentada na proposta técnica.

**20.2.12 Políticas da Qualidade**

**20.2.12.1** **Monitoria:** A monitoria é a avaliação, com base em fichas (formulários eletrônicos) de monitorias pré-estabelecidas, da qualidade das transações do atendimento SEBRAE/PR.

* + - * 1. Além do exposto na proposta técnica da licitante vencedora, esta deverá cumprir as seguintes exigências mínimas para a Monitoria:
1. Detalhar o processo definido para monitoria da CRS/PR, abrangente a todas as células, a todos os assuntos e a todos os tipos de meios de contato utilizados pelos Usuários (ex: ligações, chat, email, etc.).
2. Realizar um número total de monitorias da operação suficiente para fornecer um erro amostral máximo de 5%, com intervalo de confiança de 95%, com objetivo de fornecer dados para análises estatísticas da operação.
3. Calcular a nota de Qualidade da Licitante vencedora por meio da média simples de todos os contatos avaliados, acrescentada do erro amostral. Apenas os contatos monitorados pelas equipes de Qualidade (SEBRAE/PR e Licitante vencedora) serão válidos na composição do indicador, ou seja, não serão utilizados os resultados dos supervisores que eventualmente o fizerem para ações direcionadas em suas equipes. O cálculo da nota final das chamadas monitoradas corresponderá à média ponderada das notas dadas pelo SEBRAE/PR e pela licitante vencedora, não devendo ser inferior a 90% (noventa por cento), como segue na Matriz de SLA.
4. Identificar quais são os principais ofensores da qualidade com base nos resultados das monitorias mensais, e elaborar planos de ação para mitigá-los, por meio de metodologia adequada para a análise da causa raiz e definição de ações corretivas.
5. Identificar os ofensores da qualidade pelo método Paretto e trabalhados de acordo com as necessidades individuais de cada atendente/analista.
6. Elaborar um relatório eletrônico mensal, relatando todas as monitorias realizadas, os principais ofensores, as causas raízes e os planos de ação com prazos e responsáveis.
7. Acompanhar a implantação e a efetividade dos planos de ação, além de ter evidências de sua realização, pois os mesmos poderão ser inspecionados pelo SEBRAE/PR.
8. Encaminhar os atendentes/analistas identificados como casos insatisfatórios graves conforme fluxo aprovado pelo SEBRAE/PR, além de receber *feedback* imediato (máximo 24 horas), incluindo a escuta da ligação em questão. É necessário monitorar a porcentagem destes casos em relação ao total de ligações monitoradas e estabelecer a meta máxima de 2%, o que deve ser reportado para o SEBRAE/PR mensalmente (percentual de Erros Fatais).

**20.2.12.1.2** O modelo e o conteúdo (conceitos e pesos) da ficha de monitoria deverão ser sugeridos pela Licitante vencedora e validados/aprovados pelo SEBRAE/PR.

**20.2.12.1.3** A contratação e alocação inicial de monitores deve seguir as orientações contidas no item 20.2.7.

**20.2.12.1.3.1** A Licitante vencedora deverá garantir que, **após 6 (seis) meses de operação**, os requisitos mínimos para que um colaborador se torne monitor desta operação sejam:

**a)** Ter sido atendente/analista do canal a ser monitorado por no mínimo 6 (seis) meses;

**b)** Ter nota mínima de 90% em todas as monitorias dos últimos 3 (três) meses como atendente/analista;

**c)** Conhecer os produtos do SEBRAE/PR;

**d)** Ter domínio dos procedimentos do canal a ser monitorado;

**e)** Ter nota mínima de 80% em teste de conhecimento.

**20.2.12.1.3.2** A fim de garantir o perfil acima definido, a avaliação de novos monitores deve contemplar um teste de conhecimento que envolve procedimentos e percepções do atendimento. O monitor deve obter a nota mínima estabelecida de 80% de acertos.

**20.2.12.1.3.3** Os monitores deverão ter cronograma de treinamentos/reciclagens anuais, cujo programa e cronograma são de responsabilidade da Licitante vencedora, devendo esta comprovar, ainda, sua participação nos mesmos.

**20.2.13 Ferramentas de gerenciamento da qualidade**

**20.2.13.1** A Licitante vencedora será responsável por fornecer ferramentas para gerenciamento da qualidade das operações SEBRAE/PR, por meio de sistema que reproduza a ficha de monitoria estabelecida pelo SEBRAE/PR (com seus requisitos e pesos validados pelo SEBRAE/PR) e possa ser acessada pela equipe do SEBRAE/PR em tempo real via *web* e alimentem dados do BI SEBRAE/PR.

**20.2.13.1.1** Essa ferramenta deverá, também, armazenar o histórico de monitorias por atendente, independente de mudança de célula de atendimento/atividade e extrair os relatórios definidos pelo SEBRAE/PR.

**20.2.13.2** A Licitante vencedora deve ter conhecimento de métodos estatísticos de análise como CEP (Controle Estatístico de Processo), Paretto, Histogramas, Quartil, curva normal entre outras, além de ferramentas da qualidade como 5 (cinco) etapas, PDCA e outros e aplicá-los nas análises dos indicadores do SEBRAE/PR.

# 20.2.14. Planejamento de Tráfego e Controle Operacional

**20.2.14.1** **Fluxo de Dimensionamento (Receptivo e Ativo)**

**20.2.14.1.1** A Licitante vencedora será responsável pelo encaminhamento do *forecast*, o volume de contatos (a receber e a realizar), o tempo médio de atendimento e o dimensionamento mensal para o SEBRAE/PR com 45 dias de antecedência.

20.2.14.1.2 Todos os eventos que possam gerar alterações significativas nos volumes previstos, o que significa uma variação acima de 20% do volume de contatos ou tempo médio de atendimento (TMA), deverão ser informados pelo SEBRAE/PR de forma que possam ser incluídos nos cenários de previsão.

20.2.13.1.3 A licitante vencedora deverá entregar mensalmente ao SEBRAE/PR o dimensionamento da equipe para avaliação da execução do serviço.

20.2.14.1.4 Caso haja algum ponto a ser revisto, conforme observações feitas pela Licitante vencedora, o SEBRAE/PR, juntamente com a Licitante vencedora, deverão fechar o dimensionamento de comum acordo com 30 dias corridos de antecedência.

20.2.14.1.5 A Meta de Nível de Serviço, para as células receptivas, apresentada na Matriz de SLA´s, poderá ser alterada em determinados meses apenas quando o dimensionamento aprovado for inferior ou superior ao apresentado pela Licitante vencedora. Isso será acordado mensalmente entre as partes e a meta passará a ser a previsão de Nível de Serviço calculada considerando o número de PA´s aprovadas pelo SEBRAE/PR, frente a demanda prevista.

**20.2.14.2 Volume de chamadas – histórico e previsão**

**20.2.14.2.1** A Central de Relacionamento SEBRAE/PR opera com uma média mensal de 9 mil ligações ativas, 14 mil receptivas, 300 atendimentos na operação de chat receptivo.

**20.2.15 Relatórios quantitativos e qualitativos:**

**20.2.15.1** A Licitante vencedora deverá apresentar o relatório mínimo exemplificado no arquivo anexo, com a periodicidade de acordo com a tabela resumo:



**20.2.15.1.1** Nestes mesmos modelos encontram-se descritos a forma de cálculo de cada métrica solicitada.

**20.2.15.2** Outros modelos de relatórios disponíveis podem e deverão ser descritos pela Licitante vencedora e poderão ser considerados como diferenciais na avaliação das propostas.

**20.2.15.3** No decorrer do contrato, a qualquer tempo, poderá ser solicitado pelo SEBRAE/PR a implantação de novos relatórios de acompanhamento. O SEBRAE/PR também se reserva ao direito de, a qualquer momento, solicitar acesso às bases de informação da Licitante vencedora para auditoria dos dados apresentados nos relatórios entregues.

**20.2.15.4** O SEBRAE/PR possui um BI (Business Inteligence) da CRS/PR. Para tal, são buscados dados da Central Telefônica, dos sistemas do SEBRAE e eventualmente dos sistemas da Licitante vencedora.

**20.2.15.5** A Licitante vencedora obriga-se a disponibilizar ao SEBRAE/PR os dados referentes à operação contratada da maneira, modelo e periodicidade definidos pelo SEBRAE/PR.

# 20.2.16 Acordo do nível de serviço – SLA

**20.2.16.1** O SEBRAE/PR estabelece SLA´s (Acordo de Níveis de Serviço) e padrões de qualidade em atendimento que deverão ser cumpridos pela empresa prestadora de serviço, com o claro reconhecimento dos públicos com os quais se relaciona.

**20.2.16.2** Caso a Licitante vencedora não cumpra os níveis de serviço e qualidade estabelecidos neste Edital, ficará ela sujeita à aplicação das penalidades descritas na seguinte planilha – **Matriz de Indicadores CRS.**



**20.2.16.3** Todos os indicadores de penalidade poderão ser revistos semestralmente, a critério do SEBRAE/PR, respeitando as regras abaixo relacionadas.

**20.2.16.3.1** Todas as **penalidades são cumulativas até o teto de 15%** do faturamento mensal de cada operação.

**20.2.16.3.2** No **terceiro mês,** consecutivo ou não, de aplicação de penalidade máxima (15%) durante um período mínimo de 12 meses, o **teto será alterado para 20%** do valor do faturamento da operação.

**20.2.16.3.3** No **quarto mês,** consecutivo ou não, de aplicação de penalidade máxima durante um período mínimo de 12 meses, ficará a critério do SEBRAE/PR, rescindir o contrato, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas em contrato.

**20.2.16.3.4** As penalidades previstas neste item não serão aplicáveis ou aplicadas nos 6 (seis) primeiros meses de operação, tendo em vista a Licitante Vencedora estar em período de adaptação.

**20.2.16.3.5** A possível aplicação das penalidades serão precedidas do direito ao contraditório e ampla defesa da Licitante vencedora, no prazo de 5 dias da constatação da ocorrência.

# 20.2.17 Comunicação e Processos:

**20.2.17.1** A responsabilidade de comunicar-se sobre conteúdos, comunicados, procedimentos, com a operação será da Licitante vencedora, mediante recebimento dos conteúdos passados, via *e-mail*, ou por repasses presenciais pelo SEBRAE/PR.

**20.2.17.2** Cabe à Licitante vencedora fornecer uma dinâmica de comunicação com os colaboradores alocados nas operações SEBRAE/PR que contemple no mínimo uma ferramenta (sistema informatizado) de comunicação. Esta ferramenta deverá ser disponibilizada também para o SEBRAE/PR por meio de acesso remoto.

**20.2.17.3** Essa atividade deverá ser realizada pela Licitante vencedora por meio da Supervisão Técnica, que será responsável pela implantação, acompanhamento e geração de informações de processos.

**20.2.17.4** Essa área deverá ser responsável pela administração e manutenção dos processos de relacionamento e do manual eletrônico de procedimento das operações.

**20.2.17.5** Todos os processos deverão estar documentados em forma de fluxogramas, utilizando a técnica de BPM para notação dos mesmos.

**20.2.17.6** No que se refere à atualização dos manuais, o SEBRAE/PR será responsável pelo conteúdo e terá uma base de informações armazenada em formato Word. O conteúdo em questão será transmitido à Licitante vencedora via *e-mail ou* em repasses presenciais. Já a Licitante vencedora, por meio da Supervisão Técnica, será responsável pela atualização da ferramenta (manual eletrônico de procedimentos).

**20.2.17.7** A Licitante vencedora terá que proporcionar melhorias de processos por meio de modelos de reengenharia. Para tanto, é recomendado que a Licitante vencedora descreva seus métodos e modelos de gerenciamento de processos que possam auxiliar o SEBRAE/PR na construção de um serviço de alta performance e qualidade para seus usuários finais.

# 20.2.18. Práticas de Governança:

**20.2.18.1** O acompanhamento do serviço deverá ocorrer por meio de reuniões periódicas, entre as equipes do SEBRAE/PR e da Licitante vencedora, da seguinte forma:

20.2.18.1.1 Diárias ou sempre que necessárias: com os colaboradores que atuem no apoio ao gestor da CRS/PR;

**120.2.18.1.2** Semanais ou sempre que necessário: entre as equipes (gerentes, supervisores etc.) que realizam o gerenciamento da operação e das áreas de suporte/apoio (RH, Qualidade, Planejamento etc.) no SEBRAE/PR.

**20.2.18.1.3** Mensais: que serão definidos como “COMITÊS”, consistentes em reuniões com o gestor/diretoria/gerência do SEBRAE/PR para apresentação de resultados, com a participação do grupo gestor (gestor/diretor, gerentes, coordenadores e supervisores, quando necessários) da Licitante vencedora no SEBRAE/PR.

# 20.2.19. Ambiente, Tecnologia, Acessórios e Mobiliário

**20.2.19.1** Todos os equipamentos e materiais necessários para a execução do objeto desta licitação serão fornecidos pelo SEBRAE/PR.

# 21. ANEXO II – TERMO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

**TERMO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

[nome da empresa], [qualificação: tipo de sociedade (Ltda., S.A, etc.), endereço completo], inscrita no CNPJ sob o n.º [xxxx], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [xxxx], inscrito no CPF sob o n.º [xxxx], **DECLARA**, sob as penalidades da lei, que se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte nos termos do art. 3º da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar n.º 123/06.

Optante pelo SIMPLES NACIONAL: Sim\_\_\_\_ Não\_\_\_\_\_

Local e Data.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome e Assinatura do Representante Legal

Observações:

Esta declaração poderá ser preenchida somente pela licitante enquadrada como ME ou EPP, nos termos da LC 123, de 14 de dezembro de 2006;

A não apresentação desta declaração será interpretada como não enquadramento da licitante como ME ou EPP, nos termos da LC nº 123/2006, ou a opção pela não utilização do direito de tratamento diferenciado.

# 22. ANEXO III – TERMO DE DECLARAÇÃO

Ao

SEBRAE/PR - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Paraná

Curitiba/PR.

**Ref.: CONCORRÊNCIA SEBRAE N.º 06/2011 – CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM OPERAÇÕES DE *CONTACT CENTER***

A Empresa ............................................, inscrita no CNPJ sob n.º............................., Inscrição Estadual n.º ........................, com endereço na rua ........................................, n.º ....... , nesta cidade de ............./...., propõe a essa entidade a participação no certame licitatório, modalidade CONCORRÊNCIA, acima referenciado:

DECLARAMOS QUE:

**I)** Examinamos cuidadosamente o edital, inteiramo-nos de todos os seus detalhes e com eles concordamos, aceitamos todos os seus termos e condições e a eles desde já nos submetemos;

**II)** Todas as dúvidas ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos, bem como recebemos todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação;

**III)** Nos valores constantes da proposta estão incluídas todas as despesas decorrentes da execução do contrato, tais como equipamentos, materiais, mão de obra, custos diretos e indiretos, despesas com encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, incluindo vantagens decorrentes de acordos, convenções ou dissídios coletivos, seguros, taxas, tributos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, auxílios alimentares, transportes e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto deste contrato;

**IV)** Manteremos, após no máximo de 20 (vinte) dias contados da assinatura do contrato resultante deste certame, estrutura física, recursos humanos e equipamentos necessários em Curitiba/PR, que possibilitem a execução integral dos serviços objeto desta licitação e, ainda, possibilite a realização das seguintes atividades administrativas e de gestão de pessoal:

1. Rotinas de administração de pessoal: gerenciamento dos recursos humanos (recrutamento, seleção, contratação de pessoas com deficiência, plano de carreira), capacitação e demissão de funcionário, controle de frequência, elaboração de folha de pagamento, pagamento de salário, plano de contingência operacional, política de cargos e salários;
2. Rotinas de cálculo e de recolhimento de impostos e/ou tributos;
3. Rotinas de concessão de benefícios: compra e distribuição de vales transportes e de refeição/alimentação; plano de saúde; seguro de vida em grupo;
4. Rotina de acompanhamento de resultados: elaboração de demonstrativos mensais de absenteísmo, produtividade e performance dos operadores;
5. Rotina de gerenciamento do *turnover*, absenteísmo, clima organizacional, campanhas motivacionais;
6. Rotinas de planejamento e tráfego, qualidade, treinamento, comunicação e processos;

**V)** A signatária não se encontra suspensa de licitar ou contratar com o Sistema Sebrae.

Curitiba, .... de .......................... de 2011.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

Nome legível

# 23. ANEXO IV – PROPOSTA COMERCIAL

Ao

SEBRAE/PR - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado doParaná

Curitiba/PR

**Ref.: CONCORRÊNCIA SEBRAE N.º 06/2011.**

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM OPERAÇÕES DE *CONTACT CENTER***

A empresa..................,CNPJ..................../............., com sede na Rua/Avenida........................................n.º ......., Telefone............., Fax................., e-mail......................., propõe a essa entidade a prestação de serviços objeto da CONCORRÊNCIA acima referida.

**I) OBJETO:** Contratação de serviços técnicos especializados em operações de Contact Center.

**II) VALOR MENSAL DA PROPOSTA:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).**

**III) VALIDADE DA PROPOSTA:** \_\_\_\_\_\_ dias (mínimo de 120 dias).

Curitiba, .... de .......................... de 2011.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

Nome legível

# 24. ANEXO V – TERMO DE DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DO TRABALHO DE MENOR DE IDADE

**TERMO DE DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DO TRABALHO DE MENOR DE IDADE**

**À comissão Permanente de Licitação do SEBRAE/PR**

**Com referência à Concorrência nº 06/2011**

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM OPERAÇÕES DE *CONTACT CENTER***

 A Empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, inscrição estadual \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,** com sede na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_\_\_**,** na cidade de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,** neste ato representada por seu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, brasileiro, (estado civil), (profissão), portador da cédula de identidade RG nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_\_\_\_\_**,** na cidade de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,** declara que cumpre o disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, não tendo em seu quadro de pessoal menores de 18 (dezoito) anos executando trabalho noturno, insalubre ou perigoso ou menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos. Outrossim, expressa ter ciência de que o descumprimento do disposto acima durante a vigência do contrato acarretará em rescisão do mesmo. Por fim, declara que presta essas afirmações na forma e sob as penas da Lei.

................................../PR, ..... de .................. de 2011 .

Assinatura do Representante Legal da Empresa

Nome legível

Cargo

# 25. ANEXO VI – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Ao

SEBRAE/PR - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Paraná - Curitiba/PR

Atestamos, para todos os fins de direito, que a empresa .........................................................................................., estabelecida na Rua ............................................................................, n.º ...................., bairro ............................................, cidade....................................................................., estado............................................, CNPJ n.º ............................................................., é nosso fornecedor de (***descrever as principais características dos serviços executados e as datas de execução dos serviços****)*, cumprindo sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante aos serviços solicitados ou produtos entregues, pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto licitado*,* nada tendo que a desabone.

Por ser verdade, firmamos a presente.

................................../PR, ..... de .................. de 2011.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

Nome legível

Cargo

OBSERVAÇÃO: Este modelo serve apenas como referência, não sendo obrigatória a apresentação de atestado de capacidade técnica idêntico, desde que o atestado apresentado possua todas as informações constantes deste modelo **e, necessariamente, àquelas exigidas no item 7.2.1 do edital**.

# 26. ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N.º ...../11

Contrato de prestação de serviços técnicos especializados em operações de *CONTACT CENTER* celebrado entre o **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO PARANÁ - SEBRAE/PR** e a .........

**I. SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO PARANÁ - SEBRAE/PR**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede na Rua Caeté, n.º 150, Prado Velho, em Curitiba, Estado do Paraná, inscrito no CNPJ sob n.º 75.110.585/0001-00, neste ato representado por seu Diretor de Operações, Sr. **Julio Cezar Agostini**, brasileiro, casado, economista, portador da carteira de identidade n.º xxxxxxxxxxxx, expedida pela SSP/PR, e CPF n.º xxxxxxxxxxxx, e por seu Diretor de Gestão e Produção, Sr. **Vitor Roberto Tioqueta**, brasileiro, casado, contador, portador da carteira de identidade n.º xxxxxxxxxxxxxx, expedida pela SSP/PR, e CPF n.º xxxxxxxxxxxxxxxxx, ambos residentes e domiciliados em Curitiba/PR, doravante denominado **SEBRAE/PR**;

**II. !!!!!!!**, com sede na rua !!!!!!!, n.º !!!!!!, !!!!!!, !!!!!!!!!, em Curitiba, Estado do Paraná, inscrita no CNPJ/MF sob nº !!!!!!!!, neste ato representada por seu !!!!!!!!, sr. **!!!!!!!!!!**, !!!!!!!, portador da carteira de identidade n.º !!!!!!!!, expedida pela SSP/PR, CPF/MF n.º !!!!!!!!!, residente e domiciliado em !!!!!!!/PR, doravante denominada **CONTRATADA**.

DO FUNDAMENTO LEGAL

Esta contratação decorre de licitação sob a modalidade concorrência, do tipo técnica e preço, nos termos e condições do edital de CONCORRÊNCIA n.º 06/2011, submetendo-se as partes ao edital, às propostas comercial e técnica apresentadas pela **CONTRATADA** e ao Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, à legislação aplicável à matéria e às cláusulas aqui estabelecidas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Este contrato tem por objeto a contratação de serviços técnicos especializados em operações de *Contact Center*, visando a implantação, operação e gestão de recursos humanos da Central de Relacionamento do SEBRAE/PR (CRS/PR), incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo e Ativo, ambos na forma de telefone e internet, compreendendo a prestação dos serviços abaixo descritos:

**I.** Serviços de Telemarketing Receptivo, na forma Operador e Eletrônico, compreendendo as atividades de atendimento por meio de telefone, carta, fax e internet (chat ou e-mail) ou por quaisquer outros meios seguros de comunicação, os quais venham a ser utilizados para o atendimento das demandas;

**II.**Serviços de Telemarketing Ativo que compreendem as atividades de realização de pesquisa, atualização cadastral, informação, venda e divulgação de produtos e serviços do SEBRAE/PR e coleta de dados complementares de clientes destinados a alimentar o banco de dados do SEBRAE/PR.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a prestação dos serviços envolvidos no presente contrato a CONTRATADA deverá seguir o Plano de Estratégia de Implantação da Operação de *Contact Center* na CRS/PRapresentado na licitação e anexo ao presente instrumento (Anexo I), bem como as exigências previstasno Anexo I do edital, respeitando todas as exigências e compromissos assumidos, conforme o disposto nesta cláusula.

**§1º** Todos os processos de recrutar, selecionar, contratar, treinar, monitorar e eventualmente promover os colaboradores que atuarão na operação do SEBRAE/PR (operadores, supervisor e monitor de qualidade) são de responsabilidade da CONTRATADA, baseado no perfil e qualificação técnica do profissional, sem qualquer configuração de vínculo empregatício com o SEBRAE/PR.

**§2º** As atribuições do SEBRAE/PR no processo de recrutamento e seleção são:

a) O SEBRAE/PR poderá participar dos processos seletivos conduzidos pela CONTRATADA, sempre que houver contratação e/ou promoção de recursos para as operações do SEBRAE/PR. Essa participação terá o objetivo de auxiliar a CONTRATADA na escolha de recursos aderentes aos requisitos (perfil) dos profissionais descritos neste documento*.*

b) O SEBRAE/PR, durante a relação contratual, fornecerá subsídios específicos ao seu negócio no intuito de contribuir para que os serviços sejam prestados no mais alto nível de qualidade.

**§3º** É de responsabilidade da CONTRATADA todo o treinamento relacionado às técnicas de atendimento, negociação, vendas, gestão de *Contact Center* e monitoria de qualidade.

**§4º** A CONTRATADA treinará, desenvolverá e capacitará os profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, a título de Reciclagem, **em caráter excepcional**, quando solicitado pelo SEBRAE/PR, cujo início deve ocorrer em, no máximo, 03 (três) dias úteis após o recebimento de comunicação formal, onde estarão detalhados os motivos da necessidade da realização da referida Reciclagem, bem como identificados os profissionais a serem reciclados.

**§5º** Compete à CONTRATADA treinar, desenvolver e capacitar, **ANTES DO TÉRMINO DO PRAZO ESTIPULADO NO parágrafo sétimo da presente cláusula**, todos os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados, os quais devem ter sido, devidamente, habilitados nas fases de Recrutamento e Seleção, executadas pela CONTRATADA, em atividades inerentes ao *Telemarketing* Ativo (principalmente, no que se refere à atitude, às técnicas de atendimentoe às técnicas de anti-atrito), utilizando-se de infraestrutura, recursos humanos, materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos próprios, cujo treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais do SEBRAE/PR.

**§6º** Caberá, única e exclusivamente à CONTRATADA, **ANTES DO TÉRMINO DO PRAZO ESTIPULADO NO parágrafo sétimo da presente cláusula,** realizar o treinamento, desenvolvimento e capacitação dos demais profissionais alocados na prestação dos serviços contratados sobre o conteúdo dos seus respectivos cargos, no que diz respeito às técnicas e atividades utilizando-se de infraestrutura, recursos humanos, materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos próprios, cujo treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais do SEBRAE/PR.

**§7º** O SEBRAE/PR capacitará os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados, no prazo de **20 (vinte) dias**, sobre a instituição, produtos e serviços, políticas e uso dos softwares do SEBRAE/PR, utilizando-se de sua própria infraestrutura, recursos humanos disponíveis e materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos, sem qualquer necessidade de contraprestação econômica pelo SEBRAE/PR.

**§8º** É de responsabilidade da CONTRATADA implementar a política de recursos humanos constante no Plano de Estratégia de Implantação da Operação de *Contact Center* na Central de Relacionamento doSEBRAE/PR(CRS/PR) anexo, o qual deve criar clima de harmonia e de motivação no ambiente de trabalho, voltado a garantir a qualidade da prestação dos serviços contratados, envolvendo, no mínimo, os seguintes critérios:

**a)** Acompanhamento médico-ocupacional;

**b)** Programa de Qualidade de Vida e de Ergonomia;

**c)** Pesquisas bimestrais de motivação;

**d)** Políticas de advertências e demissões;

**e)** Campanhas para motivação e integração;

**§9º** A CONTRATADA deverá prever, no mínimo, 1 (uma) campanha motivacional por ano, contendo ações mensais a serem aplicadas na operação da CRS/PR e previsão de ações motivacionais para a equipe de ativo (vendas) e receptivo, bem como ações realizadas em datas especiais, ações de motivação de vendas, aumento de produtividade, entre outros, durante a vigência deste contrato.

.

**§10º** Todo o pessoal da CONTRATADA deverá estar devidamente munido da identificação funcional, constando:

I - Nome da empresa;

II - Nome e cargo do colaborador;

III - Fotografia do colaborador;

IV - Indicação “A serviço do SEBRAE/PR”

§11º Todos os eventos que possam gerar alterações significativas nos volumes previstos, e isto significa uma variação acima de 20% do volume de contatos ou tempo médio de atendimento (TMA), deverão ser informados pelo SEBRAE/PR de forma que possam ser incluídos nos cenários de previsão.

**§12º** No decorrer do contrato poderá, a qualquer tempo, ser solicitado pelo SEBRAE/PR a implantação de novos relatórios de acompanhamento. O SEBRAE/PR também se reserva ao direito de, a qualquer momento, solicitar acesso às bases de informação da CONTRATADA para auditoria dos dados apresentados nos relatórios entregues.

**§13º** O acompanhamento do serviço deverá ocorrer por meio de reuniões periódicas, entre as equipes do SEBRAE/PR e da CONTRATADA, da seguinte forma:

I - Diárias ou sempre que necessárias: com os colaboradores que atuem no apoio ao gestor da Central de Relacionamento do SEBRAE/PR;

II - Semanais ou sempre que necessário: entre as equipes (gerentes, supervisores etc.) que realizam o gerenciamento da operação e das áreas de suporte/apoio (RH, Qualidade, Planejamento etc.) no SEBRAE/PR.

III **-** Mensais: que serão definidos como “COMITÊS”, consistentes em reuniões com o gestor/diretoria/gerência do SEBRAE/PR para apresentação de resultados, com a participação do grupo gestor (gestor/diretor, gerentes, coordenadores e supervisores, quando necessários) da CONTRATADA no SEBRAE/PR.

**§14º** Todos os equipamentos e materiais necessários para a execução do objeto desta licitação serão fornecidos pelo SEBRAE/PR.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES

Além das demais obrigações declinadas neste instrumento, são obrigações:

1. do SEBRAE/PR:
2. prestar à CONTRATADA todas as informações necessárias à boa execução do serviço;
3. prestar orientações relacionados aos serviços por e-mail ou pessoalmente;
4. definir os procedimentos de atendimento e manter as informações necessárias à execução dos serviços, atualizadas e disponíveis para a CRS/PR.
5. notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato;
6. efetuar os pagamentos, após a aprovação da execução do objeto do contrato, na forma prevista neste instrumento;
7. capacitar os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados admitidos no início da vigência do presente contrato sobre os produtos e serviços do SEBRAE/PR e sempre que houverem novos produtos ou serviços;
8. elaborar, em parceria com a CONTRATADA ou sob sua supervisão, programa de reciclagem ou de treinamento de novos produtos, serviços ou sistemas;
9. fornecer os materiais inerentes à execução dos serviços objeto da contratação, quais sejam: os aplicativos de suporte ao atendimento, bem como os formulários específicos para registro e encaminhamento das solicitações em casos de contingência;
10. exercer gerenciamento e fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, acompanhando o desempenho das tarefas da equipe (operadores, coordenador, supervisores e analista) e atitudes comportamentais, ao cumprimento das escalas de serviço, à capacitação dos profissionais, e outras que julgar necessário, sempre se posicionando com o gerente da CONTRATADA;
11. solicitar à CONTRATADA, sem ônus para si, a substituição de qualquer colaborador que, a seu critério, não corresponda às exigências e ao bom andamento dos serviços.
12. da CONTRATADA:
13. executar o objeto do contrato em estrita conformidade com as disposições constantes neste instrumento, seus anexos e no edital;
14. executar, como parte integrante de suas obrigações, os serviços que, mesmo não previstos no objeto, se façam necessários ao perfeito cumprimento das obrigações assumidas junto ao SEBRAE/PR;
15. manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
16. apresentar, sempre que solicitado, comprovantes de pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados e da regularidade para com a Seguridade Social – INSS e FGTS;
17. arcar com todas as despesas e encargos decorrentes da presente contratação, especialmente os referentes a tributos, encargos sociais, contribuições para a Previdência Social, e demais despesas diretas ou indiretas;
18. providenciar, à sua própria custa, os equipamentos e materiais de segurança, individuais e coletivos, para 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;
19. fixar as normas de disciplina, turnos de trabalho, horários do pessoal, orientando seu esforço ao melhor cumprimento da qualidade de serviço especificada pelo SEBRAE/PR;
20. fornecer, por ocasião do encaminhamento das faturas, cópias dos holerites assinados pelos seus empregados e dos recolhimentos dos encargos sociais legais, facultando ao SEBRAE/PR a confrontação das Guias de Recolhimento de FGTS e Informações à Previdência Social – GFIP com a folha de pagamentos salariais;
21. fornecer mensalmente relação individualizada do colaborador que prestar serviços, bem como documentação específica, individual, funcional, previdenciária, fiscal, trabalhista ou outras exigidas pelo SEBRAE/PR, ficando o pagamento da fatura final de cada mês condicionado à apresentação da referida documentação;
22. dispensar ou substituir operadores, coordenador , supervisores e analista comunicando o fato ao SEBRAE/PR, e informando-a de imediato o(s) nomes(s) do(s) dispensado(s) e seu(s) substitutos(s);
23. substituir operadores, supervisores, ou analista utilizando-se de substitutos devidamente habilitados a prestarem serviços de atendimento, mesmo que o ocorrido seja decorrente de faltas, licenças médicas, férias, greves ou quaisquer outras paralisações de responsabilidades da CONTRATADA ou de seus colaboradores;
24. disponibilizar diariamente o número de pessoal contratado, mantendo pessoal de reserva em caso de faltas, treinamentos férias, para que seja possível substituições imediatas;
25. zelar, durante a execução do contrato, pelas propriedades e instalações do SEBRAE/PR, contra danos que venham porventura causar pela sua má utilização, assumindo os ônus deles decorrentes;
26. fornecer identificação funcional aos seus empregados, com padrão compatível com o adotado pelo SEBRAE/PR;
27. manter o Gerente de Contas indicado na licitação durante toda a execução do contrato, sendo possível sua substituição por profissional de mesma qualificação técnica e após aprovação formal do SEBRAE/PR;
28. responder perante o SEBRAE/PR e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes da execução do presente contrato;
29. responsabilizar-se integralmente por todo e qualquer dano, prejuízo ou ofensa, que de forma direta ou indireta possa resultar ao SEBRAE/PR ou a terceiros, decorrentes dos serviços prestados pela CONTRATADA, por meio de seus empregados, prepostos ou terceiros, independentemente de culpa, dolo, imperícia ou negligência, exceto em casos fortuitos ou de força maior contemplados no Código Civil Brasileiro, ficando o SEBRAE/PR, de qualquer forma, isento de toda e qualquer reclamação ou ressarcimento, bem assim autorizado a reter dos valores devidos à CONTRATADA, aqueles necessários para se ressarcir de qualquer pagamento a que se obrigue em razão de tais fatos;
30. assumir a defesa e responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento do presente contrato;
31. informar ao SEBRAE/PR a ocorrência de fatos que possam interferir, direta ou indiretamente, na regularidade do contrato;
32. prestar os esclarecimentos julgados necessários, bem como informar e manter atualizado(s) o(s) número(s) de fac-símile, telefone, endereço eletrônico (e-mail) e o nome da pessoa autorizada para contatos;
33. manter, durante toda a vigência deste contrato, estabelecimento para atender o SEBRAE/PR, com estrutura física, recursos humanos necessários à realização dos serviços objeto deste contrato;
34. submeter previamente ao SEBRAE/PR a eventual caução ou utilização deste contrato em qualquer operação financeira;
35. manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do SEBRAE/PR, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviço objeto deste contrato.
36. A CONTRATADA deve incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de pessoal para seu(s) funcionário(s) e/ou preposto(s). Qualquer informação ou material que o SEBRAE/PR coloque à disposição ou entregue à CONTRATADA para possibilitar a execução do serviço contratado, terá o caráter de confidencialidade e será tratada como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade). O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente contrato, por tempo indeterminado;
37. divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato, que envolva o nome do SEBRAE/PR, apenas mediante sua prévia e expressa autorização;
38. solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com o objeto deste contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista neste tenha que ser apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o SEBRAE/PR;
39. direcionar ao SEBRAE/PR os serviços relacionados a demandas que dependam de um nível de orientação e/ou consultoria econômica e de gestão empresarial deverão ser direcionados para o atendimento SEBRAE/PR presencial ou à distância, para os técnicos qualificados da empresa ou consultores do SEBRAE/PR;
40. Caberá à CONTRATADA a criação, o desenvolvimento, a organização, a implantação e o gerenciamento de cada campanha proposta, inclusive arcando com eventuais despesas inerentes à implementação da campanha.
41. Caberá ao SEBRAE/PR aprovar previamente o tema, a mecânica das campanhas e os prêmios, sendo que os valores financeiros envolvidos deverão ser de total responsabilidade da CONTRATADA.
42. A CONTRATADA deverá cumprir o Plano de Estratégia de Implantação da Operação de *Contact Center* na Central de Relacionamento doSEBRAE/PR(CRS/PR) anexo, respeitando sempre a complexidade das atividades desenvolvidas em cada célula de atendimento.
43. A CONTRATADA deve dispor de cartão ponto para controle da equipe.
44. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta eletrônica para avaliação de desempenho da equipe.
45. A CONTRATADA será responsável pelo encaminhamento do *forecast*, o volume de contatos (a receber e a realizar), o tempo médio de atendimento e o dimensionamento mensal para o SEBRAE/PR com 45 dias de antecedência.
46. A CONTRATADA deverá apresentar o relatório gerencial mensal, até o dia 5 do mês seguinte, no formato apresentado na licitação ou de acordo com a necessidade do SEBRAE/PR.
47. A CONTRATADA obriga-se a disponibilizar ao SEBRAE/PR os dados referentes à operação contratada da maneira, modelo e periodicidade definidos pelo SEBRAE/PR.
48. A responsabilidade de comunicar-se sobre conteúdos, comunicados, procedimentos, com a operação será da CONTRATADA, mediante recebimento dos conteúdos passados, via *e-mail*, ou por repasses presenciais pelo SEBRAE/PR.
49. Cabe à CONTRATADA fornecer uma dinâmica de comunicação com os colaboradores alocados nas operações SEBRAE/PR que contemple no mínimo uma ferramenta (sistema informatizado) de comunicação. Esta ferramenta deverá ser disponibilizada também para o SEBRAE/PR por meio de acesso remoto.
50. A atividade referida no parágrafo acima deverá ser realizada pela CONTRATADA por meio da Supervisão Técnica que será responsável pela implantação, acompanhamento e geração de informações de processos.
51. atender às determinações da fiscalização do SEBRAE/PR;

CLÁUSULA QUARTA - DO ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

A execução deste contrato será acompanhada e fiscalizada pela Gerente da Unidade de Marketing e Comunicação, ou outro funcionário por ela designado.

**Parágrafo único.** A fiscalização feita pelo SEBRAE/PR não suprime, substitui ou diminui a responsabilidade da CONTRATADA na execução do objeto deste contrato.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO

O preço a ser pago para a prestação dos serviços objeto do presente contrato é de R$ ........... por mês.

**Parágrafo único -** Para efeitos de cobrança, o valor acima indicado será cobrável apenas após o treinamento básico realizado pelo SEBRAE/PR, previsto no parágrafo sétimo da cláusula segunda do presente contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão realizados nos dias 10, 17 e 27 de cada mês, ou no próximo dia útil, mediante apresentação de nota fiscal contendo as seguintes informações:

1. descrição detalhada dos serviços prestados, o seu valor unitário e total, com a dedução dos tributos devidos;
2. data da realização dos serviços;
3. número do contrato;
4. cidade em que os serviços foram prestados;
5. código orçamentário do SEBRAE/PR, fornecido pelo solicitante do serviço;
6. data de emissão da nota;
7. banco, número da agência e conta-corrente para depósito do pagamento.

§1º - A data de entrega da nota fiscal deverá ser negociada com o gestor do contrato indicado na cláusula quarta do presente instrumento.

**§2º -** As notas fiscais em desacordo com o exigido no *caput* não serão pagas até que a CONTRATADA providencie sua correção ou substituição, não ocorrendo neste caso, qualquer alteração no valor a ser pago pelo SEBRAE/PR.

**§3º -** As notas fiscais devem vir acompanhadas de comprovantes de regularidade para com a Seguridade Social – INSS e FGTS, quando solicitado pelo SEBRAE/PR.

**§4º -** Quando a CONTRATADA prestar informações bancárias incorretas que impossibilitem a realização do pagamento, o SEBRAE/PR descontará do valor do mesmo as despesas que venha a ter em virtude do erro.

**§5º -** Em nenhuma hipótese o SEBRAE/PR efetuará pagamentos de faturas ou duplicatas que tenham sido colocadas em cobrança ou descontadas em bancos, e não se responsabilizará pelo pagamento de parcelas contratuais operadas pela CONTRATADA junto à rede bancária, como descontos e cobrança de duplicatas ou qualquer outra operação.

**§6º -** A CONTRATADA autoriza o SEBRAE/PR a, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, descontar diretamente das Notas Fiscais pertinentes aos pagamentos mensais que lhe forem devidos, o valor correspondente aos danos ou prejuízos de que tratam as alíneas da Cláusula Terceira, bem como demais prejuízos causados ao SEBRAE/PR.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, mediante a assinatura de termos aditivos.

**§1º -** Até 20 dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deve estar com a equipe constituída e à disposição para receber capacitação para o início do atendimento ao SEBRAE/PR.

**§2º** O SEBRAE/PR capacitará os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados nos **20 (vinte) dias contados após o prazo do parágrafo anterior**, sobre a instituição, produtos e serviços, políticas e uso dos softwares do SEBRAE/PR, utilizando-se de sua própria infraestrutura, recursos humanos disponíveis e materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos, sem qualquer necessidade de contraprestação econômica pelo SEBRAE/PR.

CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou unilateralmente por qualquer uma das partes, devendo, neste caso, ser feita a denúncia com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

§1º - Constituem motivos para rescisão deste contrato:

1. o seu inadimplemento total ou parcial;
2. o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
3. a lentidão no seu cumprimento;
4. o atraso injustificado no início da execução;
5. a paralisação da execução, sem justa causa e prévia comunicação ao SEBRAE/PR;
6. a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no contrato;
7. o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
8. o cometimento reiterado de faltas na sua execução;
9. a decretação de falência;
10. a dissolução da sociedade;
11. a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
12. a supressão, por parte do SEBRAE/PR, do objeto, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido;
13. a suspensão de sua execução, por ordem escrita do SEBRAE/PR, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
14. o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo SEBRAE/PR decorrentes de serviço, ou parcelas deste, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
15. a não liberação, por parte do SEBRAE/PR, de área e local para execução do serviço, nos prazos contratuais;
16. a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

**§2º -** Anteriormente à rescisão, será assegurado à CONTRATADA a possibilidade de exercer o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 5 (cinco) dias, contados da denúncia.

§3º - Todos os pedidos formalmente realizados antes da rescisão deverão ser atendidos integralmente, no prazo e preço previstos, bem como os pagamentos ainda não realizados.

CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES

Em caso de inexecução total ou parcial do presente contrato, o SEBRAE/PR, garantida a prévia defesa, poderá aplicar à CONTRATADA, as seguintes sanções:

**I** - **advertência**;

**II -** **multa de 5%** (cinco por cento) do valor indicado no caput da cláusula quinta deste instrumento (multiplicado por 12), por dia de atraso injustificado na prestação dos serviços e/ou no descumprimento das demais obrigações contratuais assumidas, até o limite de 3 (três) dias, contados a partir da detecção da falta ou atraso;

**III -** **multa de 7%** (sete por cento) do valor indicado no caput da cláusula quinta deste instrumento (multiplicado por 12), a partir do 3º (terceiro) dia de atraso injustificado na prestação dos serviços e/ou no descumprimento das demais obrigações contratuais assumidas, até o 6º (sexto) dia, configurando-se, após o referido prazo, a inexecução total do contrato;

**IV -** **multa de 10%** (dez por cento) sobre o valor indicado na cláusula quinta deste instrumento (multiplicado por 12), após o 6º dia de atraso injustificado, e/ou no caso de reincidência do descumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais, aplicada cumulativamente com as demais sanções, ensejando, inclusive, a rescisão deste contrato;

**V - suspensão** temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo de até 02 (dois) anos.

**§ 1º -** As multas serão descontadas dos pagamentos da CONTRATADA, ou recolhidas diretamente ao caixa do SEBRAE/PR, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data de sua comunicação, ou por meio da execução da garantia prestada pela CONTRATADA.

**§ 2º** - Será assegurado à CONTRATADA o direito de apresentar defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação do inadimplemento contratual.

**§3º -** Caso a CONTRATADA não cumpra o contrato especificamente em relação aos níveis de serviço e qualidade estabelecidos no item 20.2.16 do ANEXO I do edital de concorrência n.º 06/2011, ficará ela sujeita à aplicação das penalidades descritas na planilha “**Matriz de Indicadores CRS”** anexa ao presente instrumento (Anexo II)**.**

**§4º** Todos os indicadores de penalidade poderão ser revistos semestralmente, a critério do SEBRAE/PR, respeitando as seguintes regras:

**I -** Todas as **penalidades são cumulativas até o teto de 15%** do faturamento anual de cada operação.

**II -** No **3.º mês,** consecutivo ou não, de aplicação de penalidade máxima (15%) durante um período mínimo de 12 (doze) meses o **teto será alterado para 20%** do valor do faturamento da operação.

**III -** No **4.º mês,** consecutivo ou não, de aplicação de penalidade máxima durante um período mínimo de 12 meses, ficará a critério do SEBRAE/PR rescindir o contrato, sem que haja qualquer responsabilidade ou obrigatoriedade de cumprimento do aviso de saída por parte do SEBRAE/PR.

**IV -** Nos 6 (seis) primeiros meses de operação, não haverá aplicação de penalidade devido ao período de adaptação.

**§5º** A aplicação das penalidades será precedida do direito ao contraditório e ampla defesa da CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias da constatação da ocorrência.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA CESSÃO

Este contrato deverá ser executado diretamente pela CONTRATADA, vedada sua cessão ou subcontratação sem a autorização expressa do SEBRAE/PR.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA TOLERÂNCIA

A tolerância ou qualquer concessão feita por uma das partes de forma escrita ou verbal não implica em novação ou alteração contratual, constituindo-se em mera liberalidade das partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA NULIDADE

A nulidade de qualquer uma das cláusulas deste contrato não implicará em nulidade das demais.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

Fica eleito o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, Estado do Paraná, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que produza seus efeitos legais.

Curitiba, .... de .... de 2011.

**SEBRAE/PR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| JULIO CESAR AGOSTINI |  | Vitor Roberto Tioqueta |
| Diretor de Operações |  | Diretor de Gestão e Produção |

**CONTRATADA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

Testemunhas:

CPF nº CPF nº

# ANEXO I – Plano de Estratégia de Implantação da Operação de *Contact Center* na CRS/PR

# ANEXO II – Matriz de indicadores CRS/PR



# 27. ANEXO VIII – REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E DE CONTRATOS DO SISTEMA SEBRAE

**(RESOLUÇÃO CDN N.º 176/08, DE 30.06.2008, PUBLICADA NO D.O.U. DE 11.07.08)**

**ESTE REGULAMENTO DEVERÁ SER RETIRADO DO PORTAL DO SEBRAE/PR, MESMO LOCAL ONDE FOI RETIRADO ESTE EDITAL.**

[**www.sebraepr.com.br**](http://www.sebraepr.com.br) **no link “Destaques/licitações”**