



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2022**  
**ID CidadES/TCE-ES: 2022.500E0800001.01.0003**

O INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO - IPAJM, doravante denominado IPAJM, realizará licitação, na modalidade "Pregão Eletrônico", sob o critério "menor preço por lote", por meio do site [www.compras.es.gov.br](http://www.compras.es.gov.br), para contratação de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENTRAL DE TELEATENDIMENTO (LOTE 1) E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (LOTE 2), conforme Processo nº 2021-DCXQH, devidamente aprovado pela autoridade competente. O Pregão será realizado por Pregoeiro e Equipe de Apoio, designados pela Portaria IPAJM nº 019-S de 10 de março de 2022, publicada em 11 de março de 2022, nos termos da Lei 10.520/2002, e subsidiariamente da Lei 8.666/1993, e do Decreto estadual 2.458-R/2010, bem como da Portaria SEGER/PGE/SECONT Nº 049-R/2010, e demais normas pertinentes e condições estabelecidas no presente Edital.

## **1 - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

1.1 - A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada por meio da internet, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.

1.2 - Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro designado, por inserção e monitoramento de dados inseridos no aplicativo "Sistema Integrado de Gestão Administrativa – SIGA", no endereço [www.compras.es.gov.br](http://www.compras.es.gov.br), conforme indicado abaixo:

INÍCIO DO ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: ÀS 14:00 horas do dia 31/05/2022.

LIMITE PARA ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: ÀS 09:00 horas do dia 14/06/2022.

ABERTURA DAS PROPOSTAS: ÀS 09:50 horas do dia 14/06/2022.

ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: ÀS 10:00 horas do dia 14/06/2022.

1.3 - Integram este Edital os seguintes anexos:

Anexo I – Termo de Referência

Anexo II – Modelos do Edital

Anexo II.A – Modelo de Proposta Comercial



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



Anexo II.B – Formulário de dados complementares

Anexo II.C – Modelo de declaração do art. 7º da CF

Anexo III – Exigências de Habilitação

Anexo IV – Minuta de Termo de Contrato

## **2 - DO OBJETO**

2.1 - O objeto deste Pregão é a contratação de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENTRAL DE TELEATENDIMENTO (LOTE 1) E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (LOTE 2), conforme especificações do Anexo I (e seus apêndices) do presente Edital.

2.2 - O recebimento do objeto se fará na forma estabelecida no Anexo I e IV do presente Edital.

2.3 - Os serviços serão prestados nos seguintes locais:

- a) Lote 1: Os serviços da Central de Teleatendimento deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA.
- b) Lote 2: O endereço da prestação dos serviços é: Avenida Cezar Hilal, nº 1345, Bairro Santa Lúcia, Cidade de Vitória, Estado do Espírito Santo, podendo ser alterado no decorrer do Contrato ou de suas prorrogações.

## **3 - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

3.1 - Na forma prevista no Termo de Contrato, a licitante vencedora deverá prestar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação.

## **4 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1 - As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta do orçamento próprio da Autarquia a cargo da conta da atividade nº 09.122.0002.2070.0000 – Fonte 0278 – ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE, Elemento de Despesa nº 3.3.90.39 e 3.3.90.37 do orçamento do IPAJM para o exercício de 2022.

## **5 - DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

5.1 - Os preços serão estabelecidos em conformidade com a proposta do licitante vencedor, observadas as exigências deste edital, devendo estar inclusos todas as



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, seguros, fretes, material, mão de obra, instalações e quaisquer despesas inerentes à execução do objeto contratual.

5.2 - Os preços, a eventual revisão e reajustes serão estabelecidos em conformidade com o disposto no Anexo IV – Minuta de Termo de Contrato.

5.3 - Os pagamentos serão realizados em conformidade com o disposto no Anexo IV – Minuta de Termo de Contrato.

## **6 - DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL**

6.1 - O prazo de vigência contratual terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial e terá duração de **24 (vinte e quatro)** meses.

6.2 - A prorrogação poderá ser admitida nos termos do art. 57 da Lei 8.666/1993, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da **Gerencia Jurídica Previdenciária do IPAJM**.

6.3 - Ocorrendo a hipótese prevista no inc. II do art. 57 da Lei 8666/1993, a duração do contrato poderá sofrer prorrogação por sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses, desde que cumpridas as formalidades acima indicadas e demonstrado, nos autos, que a medida importará em obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

## **7 - DO PRAZO DE VALIDADE DAS PROPOSTAS**

7.1 - O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data limite para o acolhimento das mesmas, conforme indicado neste edital.

## **8 - RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO**

8.1 - O licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário fixados para início da disputa.

## **9 - REFERÊNCIA DE TEMPO**

9.1 - Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília–DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

## **10 - DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



10.1 - Poderão participar do processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus anexos.

10.2 - Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo, interessados que se enquadrarem em uma ou mais das situações a seguir:

10.2.1 - estejam constituídos sob a forma de consórcio;

10.2.2 - estejam cumprindo as penalidades previstas no art. 87, III, da Lei 8.666/1993, desde que não haja disposição expressa limitando os seus efeitos à esfera do ente sancionador;

10.2.3 - estejam cumprindo a penalidade prevista no art. 87, IV, da Lei 8.666/1993, ainda que impostas por ente federativo diverso do Espírito Santo;

10.2.4 - estejam cumprindo penalidade prevista no art. 7º da Lei 10.520/2002, desde que a decisão proferida pelo ente sancionador amplie, expressamente, os seus efeitos aos demais órgãos da Administração Pública Nacional.

10.2.5 - estejam sob falência, dissolução ou liquidação;

10.2.5.1 - Caso o licitante se encontre em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser apresentada na fase de habilitação a sentença homologatória do plano de recuperação judicial;

10.2.6 - não cumpram o disposto no art. 9º da Lei 8.666/1993 e alterações.

## **11 - REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME**

11.1 - O certame será conduzido pelo Pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

11.1.1 - coordenar o processo licitatório;

11.1.2 - receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração;

11.1.3 - conduzir a sessão pública na internet;

11.1.4 - verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;

11.1.5 - dirigir a etapa de lances;

11.1.6 - verificar e julgar as condições de habilitação;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



11.1.7 - receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão;

11.1.8 - indicar o vencedor do certame;

11.1.9 - adjudicar o objeto, quando não houver recurso, sendo que, em havendo recursos, competirá ao ordenador de despesas a adjudicação;

11.1.10 - conduzir os trabalhos da equipe de apoio;

11.1.11 - encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

## **12 - DAS OBRIGAÇÕES DOS LICITANTES**

12.1 - Caberá ao licitante interessado em participar do pregão, na forma eletrônica:

12.1.1 - credenciar-se, previamente, junto ao Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo – CRC/ES, por meio do sítio [www.compras.es.gov.br](http://www.compras.es.gov.br), para obtenção da senha de acesso ao sistema eletrônico de compras;

12.1.2 - remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente por meio eletrônico, via internet, a proposta e, quando for o caso, seus anexos;

12.1.3 - responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

12.1.4 - acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, bem como manter endereço atualizado de correio eletrônico, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

12.1.5 - comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;

12.1.6 - utilizar-se da chave de identificação (login) e da senha de acesso para participar do pregão na forma eletrônica;

12.1.7 - solicitar o cancelamento da chave de identificação (login) ou da senha de acesso por interesse próprio;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



12.1.8 - submeter-se às exigências do Decreto Estadual 2.458/2010, do Decreto Estadual 2.849-R/2011, da Portaria SEGER nº 049-R, da Lei 10.520/2002 e, subsidiariamente, da Lei 8.666/1993, assim como aos termos de participação e condições de contratação constantes neste instrumento convocatório.

12.2 - O fornecedor descredenciado no CRC/ES terá sua chave de identificação e senha suspensas automaticamente.

### **13 - DO CREDENCIAMENTO NO PROVEDOR DO SISTEMA**

13.1 - Os licitantes deverão ser previamente credenciados perante o Governo do Estado do Espírito Santo, por intermédio do site [www.compras.es.gov.br](http://www.compras.es.gov.br), para obtenção de acesso ao sistema eletrônico de licitação.

13.2 - O credenciamento dar-se-á pela atribuição de login e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, identificado pelo status “com certificado”.

13.3 - A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou em virtude de sua inabilitação perante o cadastro de fornecedores.

13.4 - A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

13.5 - O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

13.6 - O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

### **14 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

14.1 - Até dois dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste pregão.

14.2 - A impugnação deverá ser feita, de forma motivada, em campo próprio do sistema, podendo ser anexados documentos digitalizados em formato “pdf”, ou protocolizada no órgão realizador do certame, de 9 às 18 horas, somente sendo aceitas impugnações protocolizadas se assinadas pelo(s) impugnante(s).



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



14.3 - Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração deste edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

14.4 - Caso o pregoeiro decida pela improcedência da impugnação ao ato convocatório, deverá encaminhar o processo para a autoridade competente – ordenadora da despesa - a quem competirá, nesse caso, ratificar ou alterar a decisão do pregoeiro.

14.5 - Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame

14.6 - Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado neste edital, devendo o pregoeiro prestar o esclarecimento no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

14.7 - Qualquer modificação no edital será divulgada pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

## **15 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

15.1 - Os licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição do objeto ofertado e com o preço, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observando a data e o horário limite para o seu acolhimento, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

15.1.1 - A proposta da licitante deverá considerar a tributação que efetivamente incidirá durante a execução do contrato.

15.1.2 - As propostas deverão indicar expressamente o preço global dos serviços prestados, considerando o prazo de vigência inicial previsto para o contrato.

15.2 - A participação no pregão eletrônico dar-se-á pela utilização da senha privativa do licitante.

15.3 - Para participação no pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

15.4 - A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação de regência, sem prejuízo de qualquer sanção criminal cabível.

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



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



15.6 - Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

15.7 - A proposta comercial vencedora deverá ser apresentada no prazo referido no item 17.2, em conformidade com o modelo contido no Anexo II, acompanhada de todos os documentos nele enumerados, observando-se o que se segue, sem prejuízo para as demais instruções constantes deste edital e seus anexos:

15.7.1 - Digitá-la, sem emendas, rasuras ou entrelinhas que venham a ensejar dúvidas, reconhecendo a plena aceitação e aplicação, ao contrato, das normas e critérios deste Edital;

15.7.2 - Assinar a proposta na parte final e rubricá-la em todas as suas folhas.

## **16 - DO JULGAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

16.1 - Esta licitação será julgada sob o critério de menor preço por lote.

16.2 - Aberta a sessão pública, o pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

16.3 - A desclassificação de proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

16.4 - As propostas contendo a descrição do objeto, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na internet, no seguinte sítio eletrônico: [www.compras.es.gov.br](http://www.compras.es.gov.br).

16.5 - O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes, que será ativado a critério do pregoeiro.

16.6 - O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance.

16.7 - Classificadas as propostas, considerando-se o critério de menor preço global, o pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

16.8 - No que se refere aos lances, o licitante será imediatamente informado do seu recebimento e do valor consignado no registro.

16.9 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste edital.

16.10 - O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



16.11 - Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

16.12 - Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

16.13 - Na fase competitiva do pregão, o intervalo entre os lances enviados obedecerá a seguinte regra:

16.13.1 - O menor lance registrado só poderá ser coberto após o intervalo de 3 (três) segundos;

16.13.2 - Após enviar um lance, o licitante aguardará 20 (vinte) segundos para envio do próximo, independentemente de ser ou não o melhor lance vigente;

16.13.3 - Caso o detentor do menor lance registrado tenha seu preço coberto por outro licitante, ele passa a aguardar 3 (três) segundos para envio de novo lance.

16.13.4 - A regra dos 3 (três) segundos não se aplica aos lances superiores ao menor lance registrado, que observarão a regra do item 16.13.2.

16.13.5 - Os lances enviados em desacordo com os itens anteriores serão descartados automaticamente pelo sistema.

16.13.6 - Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com a norma deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro.

16.13.7 - Na hipótese do inciso anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

16.14 - Na fase competitiva da sessão pública, o tempo normal de disputa será encerrado por decisão do pregoeiro, o que deverá ser comunicado aos licitantes com antecedência mínima de um minuto, iniciando-se, após isso, o tempo aleatório de disputa no sistema.

16.15 - No decurso do tempo aleatório concedido pelo sistema para oferecimento de lances, o sistema eletrônico encerrará, aleatoriamente, dentro de um período de até 30 (trinta) minutos, a recepção de lances, após encerramento do tempo normal pelo pregoeiro.

16.16 - Após o encerramento da etapa aleatória de lances da sessão pública, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



16.17 - Na hipótese de comparecer apenas 01 (um) licitante na sala de disputa, passar-se-á, automaticamente, à fase de contraproposta.

16.18 - A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

16.19 - Logo após a fase de lances, se a proposta melhor classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte ou equiparada e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte ou equiparada igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

16.19.1 - A Administração declarará no sistema que ocorreu o empate descrito acima e, desde já, convocará a microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada melhor classificada para, no prazo de 05 (cinco) minutos após a convocação, sob pena de decadência de seu direito de preferência, apresentar nova proposta inferior àquela considerada originalmente vencedora do certame;

16.19.2 - Se, por motivo justificado, não for possível informar a ocorrência do empate logo após a fase de lances, o pregoeiro deverá informar aos licitantes a data e a hora em que irá declarar a ocorrência do empate e convocar a microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada para exercer seu direito de preferência nos termos do subitem anterior;

16.19.3 - Exercido o direito de preferência por microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada convocada, será esta considerada detentora da melhor proposta no certame, devendo apresentar os documentos exigidos para habilitação, nos termos do presente edital;

16.19.4 - O pregoeiro deverá solicitar documentos que comprovem o enquadramento da licitante na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme regras estabelecidas neste edital;

16.19.5 - Não ocorrendo a contratação da microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada que apresentou a melhor proposta, na forma dos subitens anteriores, serão convocadas as microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas remanescentes, observada a ordem classificatória, para o exercício do direito de preferência;

16.19.6 - Caso não ocorra a contratação de microempresas, empresa de pequeno porte ou equiparada nos termos dos subitens anteriores, será declarada vencedora a licitante que houver ofertado a proposta originalmente vencedora do certame.

16.20 - No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



16.21 - Se a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

## **17 - DA HABILITAÇÃO**

17.1 - Encerrada a etapa de lances e negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado, a sua exequibilidade e adequação do objeto e, depois, solicitará a apresentação da Proposta Comercial e seus anexos (Anexo II.A) e dos Documentos de Habilitação (Anexo III).

17.2 - A Proposta Comercial e seus anexos e os Documentos de Habilitação deverão ser apresentados no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados do primeiro dia útil posterior à convocação feita pelo Pregoeiro no sistema eletrônico, facultando-se o envio por e-mail em formato "PDF" para [cpl@ipajm.es.gov.br](mailto:cpl@ipajm.es.gov.br).

17.2.1 - Quando a Proposta Comercial e seus anexos e os Documentos de Habilitação forem remetidos por meio eletrônico (e-mail), o Pregoeiro podará, se entender necessário, solicitar a apresentação na forma original ou por cópia, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados do primeiro dia útil posterior à convocação feita no sistema eletrônico e por e-mail.

17.2.2 - Quando enviados por correio, deverá ser utilizado o SEDEX, com REGISTRO e, se solicitado, deverá o licitante fornecer o código para rastreamento, sendo que exclusivamente se atendidas estas condições o prazo de entrega será considerado atendido na data de postagem dos documentos.

17.2.3 - No caso de contratação em que se exija a apresentação de planilhas de composição de preços, o Pregoeiro podará, se entender necessário, solicitar sejam encaminhadas também por e-mail, em arquivo em formato editável, no mesmo prazo fixado para a Proposta Comercial, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor.

17.3 - Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação, o pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

(a) Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo – CRC/ES (<https://www.siga.es.gov.br/sqc/faces/pub/sqc/tabbasicas/FornecedoresSancionados/PageList.jsp?opcao=todos>).



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



(b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis)).

17.3.1 - A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também em nome de seus sócios majoritários, por força do art. 12 da Lei 8.429/1992, que prevê dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

17.3.2 - Constatada a existência de sanção que inviabilize a participação ou contratação, o Pregoeiro reputará o licitante desclassificado, por falta de condição de participação.

17.4 - Após a verificação das condições dos itens antecedentes, os documentos de habilitação serão apreciados e, após análise, será declarado vencedor o licitante classificado em primeiro lugar, caso tenha atendido a todas as exigências do edital.

17.5 - A habilitação do licitante que se declarar cadastrado no CRC/ES, no que tange exclusivamente aos documentos por ele abrangidos, será verificada por meio de consulta efetuada pelo Pregoeiro. O registro no CRC/ES não dispensa o licitante de encaminhar nos mesmos prazos os documentos não compreendidos no referido cadastro, ou que já estiverem vencidos.

17.6 - Em se tratando de microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista somente será exigida para fins de formalização da contratação, mas o licitante deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de tal comprovação, mesmo que esta apresente alguma restrição, observadas as regras do Anexo III.

17.6.1 - O motivo da irregularidade fiscal e trabalhista pendente, quando for o caso, deverá ficar registrado em ata, bem como a indicação do documento necessário para comprovar a regularização.

17.7 - Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova.

17.8 - Se a proposta não for aceitável, ou se o licitante não atender às exigências de habilitação, ou se recusar a assinar o contrato, o pregoeiro examinará a oferta subsequente e a respectiva documentação de habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda às exigências do edital.

17.9 - Nas hipóteses previstas no item anterior, o pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido melhor preço, tendo sempre como parâmetro a menor oferta apresentada no certame.

## **18 - DA VISITA TÉCNICA**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



18.1 - A visita técnica para conhecimento pleno das áreas de execução do objeto do contrato é facultada ao licitante para verificação das condições locais, com a finalidade de obter a avaliação própria da natureza, complexidade e quantidade dos trabalhos, materiais e equipamentos necessários, bem como para a obtenção de quaisquer outros dados que julgar necessário para a formulação da proposta.

18.2 - A visita técnica poderá ser realizada até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, mediante prévio agendamento junto ao IPAJM, pelo email: [sag@ipajm.es.gov.br](mailto:sag@ipajm.es.gov.br) ou pelo telefone 27 3636-4228, e será realizada no seguinte endereço:

- Local LOTE 2 - Avenida Cezar Hilal, nº 1345, Bairro Santa Lúcia, Cidade de Vitória, Estado do Espírito Santo

18.2.1 - O licitante deve ser representado por seus administradores, procuradores ou prepostos, que devem apresentar documento de identificação, procuração, carta de preposição ou outro documento hábil a comprovar o vínculo da pessoa indicada para a respectiva visita.

18.2.2 - A visitação será limitada a um licitante por vez, de forma a evitar a reunião de interessados em data e horário marcados capazes de dar-lhes conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes.

18.3 - A visita técnica não será obrigatória, sendo dispensada também a apresentação de declaração de comparecimento ou conhecimento dos locais.

18.4 - Para todos os efeitos, considerar-se-á que o licitante tem pleno conhecimento do local e de todas as informações para execução do objeto, não podendo alegar posteriormente a sua insuficiência, nem pleitear modificações nos preços, prazos e condições ou requerer o reequilíbrio econômico-financeiro em decorrência da falta de informações sobre o objeto.

## **19 - DOS RECURSOS E DA ATA DA SESSÃO PÚBLICA**

19.1 - No mínimo, com vinte e quatro horas de antecedência, o Pregoeiro deverá comunicar aos licitantes, por meio do sistema no qual a licitação foi realizada e por e-mail, data e hora em que declarará o vencedor do certame.

19.2 - Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de três dias úteis para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



19.3 - A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do item anterior, importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

19.4 - Para efeito do disposto no item anterior, manifestação imediata é aquela efetuada via eletrônica – internet -, no período máximo de 30 (trinta) minutos após o pregoeiro comunicar aos participantes, por meio do sistema eletrônico, o resultado da classificação; e manifestação motivada é a descrição sucinta e clara do fato que motivou a licitante a recorrer.

19.5 - O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

19.6 - No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

19.7 - Os recursos e contrarrazões de recurso deverão ser dirigidos ao Pregoeiro, registrados em campo próprio e anexados documentos digitalizados em formato “pdf”. Somente serão aceitas razões assinadas pelos recorrentes.

19.8 - Todos os atos praticados durante a sessão pública deverão ser registrados em ata.

19.9 - A minuta da ata da sessão pública será disponibilizada na internet para acesso livre, imediatamente após o seu encerramento. A versão definitiva da ata será disponibilizada após a adjudicação do certame.

## **20 - DA ADJUDICAÇÃO E DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

20.1 - Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

20.2 - Após a homologação referida no item anterior, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

20.3 - A Administração poderá prorrogar o prazo fixado no item anterior, por igual período, nos termos do art. 64, § 1º, da Lei 8.666/1993, quando solicitado pelo licitante vencedor, durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado, aceito pelo ente promotor do certame.

20.4 - Para a formalização da contratação, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.



## **21 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

21.1 - Comete infração administrativa, nos termos da Lei 10.520/2002, o licitante ou adjudicatário que:

21.1.1 - Não assinar o termo de contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

21.1.2 - Não retirar o instrumento que substitui o termo de contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

21.1.3 - Deixar de entregar os documentos exigidos;

21.1.4 - Apresentar documento falso;

21.1.5 - Ensejar o retardamento da licitação;

21.1.6 - Não manter a proposta;

21.1.7 - Cometer fraude fiscal; ou

21.1.8 - Comportar-se de modo inidôneo.

21.2 - Reputar-se-á comportamento inidôneo, exemplificativamente, os tipificados nos arts. 90 a 97 da Lei 8.666/1993 e no art. 5º da Lei 12.846/2013, a declaração falsa quanto às condições de participação e quanto ao enquadramento como ME/EPP.

21.3 - O licitante ou adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade penal e civil, às seguintes sanções:

21.3.1 - Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para os lotes em que participou o licitante;

21.3.2 - Impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual pelo prazo de até 5 (cinco) anos, conforme o art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e o art. 28 do Decreto 2.458-R/2010;

21.4 - A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

21.5 - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se além da disciplina legal o disposto no termo de contrato ou no termo de referência quanto ao procedimento e outras condições.

21.6 - As sanções por atos praticados durante a execução do contrato estão previstas no termo de contrato ou no termo de referência.



## **22 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

22.1 - O preço máximo admitido para o presente processo licitatório para o período de 24 (vinte e quatro) meses é de:

Lote 1 – R\$ 1.748.756,79 (Um milhão, setecentos e quarenta e oito mil, setecentos e cinquenta e seis reais e setenta e noventa centavos).

Lote 2 – R\$ 1.008.337,84 (Um milhão, oito mil, trezentos e trinta e sete reais e oitenta e quatro centavos).

22.2 - O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

22.3 - Ao apresentar a proposta, o licitante assume que está fazendo isso de forma absolutamente independente e que, acaso se apresente, em qualquer momento, a formação de cartel ou qualquer conluio, a Administração adotará os meios necessários para as devidas averiguações e as respectivas sanções.

22.4 - É facultado ao Pregoeiro, ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a criação de exigência não prevista neste edital.

22.5 - Os licitantes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação.

22.6 - Em caso de dúvida quanto à autenticidade de assinatura constante em documento apresentado por licitante, poder-se-á diligenciar no intuito de saná-la, inclusive concedendo prazo para o reconhecimento de firma.

22.7 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

22.8 - Os erros materiais irrelevantes serão objeto de saneamento, mediante ato motivado do pregoeiro.

22.9 - Em se tratando de licitação cujo objeto esteja agrupado em lotes, é possível e lícita a adjudicação e homologação da licitação, por lote, ainda que o sistema eletrônico adotado pela Administração Pública Estadual não esteja adequado para tanto, devendo constar despacho fundamentado no respectivo processo administrativo, atestada a inexistência de recurso pendente de apreciação.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



22.9.1 - Adjudicado o objeto e homologado o certame por lote, o Pregoeiro deverá providenciar a publicação do resultado da licitação quanto ao respectivo lote e, no momento oportuno, atualizar as informações no sistema eletrônico.

22.10 - As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.11 - As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Estado.

22.12 - Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro.

22.13 - A participação do licitante nesta licitação, implica aceitação de todos os termos deste Edital.

22.14 - Poderá a autoridade competente, até a assinatura do contrato, excluir o licitante ou o adjudicatário do certame, por despacho motivado, se, após a fase de habilitação, tiver ciência de fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que revele inidoneidade ou falta de capacidade técnica ou financeira.

22.15 - A autoridade competente para aprovação do procedimento licitatório somente poderá revogá-lo em face de razões de interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

22.16 - Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do ajuste.

22.17 - No caso de desfazimento do processo licitatório, fica assegurada a ampla defesa e o contraditório.

Vitória-ES, 31 de maio de 2022.

**Rafael Pina de Souza Freire**  
**Pregoeiro/IPAJM**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENTRAL DE TELEATENDIMENTO (LOTE 1) E  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (LOTE 2)**

**NORMAS DE PROCEDIMENTO APLICÁVEIS:** SCL Nº 001/004 GERAL/SEGER

Disponível em: [www.seger.es.gov.br/scl](http://www.seger.es.gov.br/scl)

**PREGÃO ELETRÔNICO:** LEI FEDERAL Nº 10.520/2002 E DECRETO ESTADUAL Nº 2.458-R/2010

**1. DO OBJETO**

- a) O objeto é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de relacionamento com beneficiários, conforme critério de menor preço, contudo, cumprindo as determinações técnicas objetivas exigidas neste Termo de Referência, estando dividido em 2 (dois) lotes;
- b) Entende-se como beneficiários: aposentados e pensionistas do IPAJM e militares da reserva e reformados nos termos da Lei Complementar nº 282/2004 e Lei Complementar nº 943/2019;
- c) A divisão da Contratação/Termo de Referência em 2 (dois) lotes visa atender a expectativa do mercado quanto a capacidade de disponibilização dos serviços por empresas diversas: de teleatendimento ou atendimento presencial, o que tende a aumentar a competição e possibilitar a participação, na Licitação, de fornecedores especializados em certo tipo de serviço, ou daqueles que conseguem fornecer ambos serviços, desde que atendam aos critérios técnicos estabelecidos pelo IPAJM;
- d) A vigência do Contrato Administrativo será de 24 (vinte e quatro) meses, contada a partir do dia subsequente ao da publicação do resumo do Contrato no Diário Oficial;
- e) O prazo contratual de 24 (vinte e quatro) meses é justificado considerando a especificidade dos serviços a serem executados, necessidade de treinamentos rotineiros, necessidade do conhecimento do fluxo das atividades do serviço prestado pelo IPAJM, investimentos realizados pela



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- CONTRATADA para execução dos serviços e prazo de mobilização para início e término das atividades de atendimento;
- f) O Contrato poderá ser prorrogado por até 60 (sessenta meses), nos termos do art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/1993;
  - g) Tendo em vista a complexidade dos serviços especificados neste Termo de Referência, será exigida prestação de garantia, correspondendo ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor atualizado dos Contratos celebrados, podendo a CONTRATADA optar pelas modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/1993;
  - h) Os serviços, postos de atendimento e mão de obra empregada no objeto da presente contratação se caracterizam como de natureza comum, e de caráter contínuo, tendo em vista que são geralmente oferecidos por diversos fornecedores e são facilmente comparáveis entre si, de modo a permitir a decisão de compra com base no menor preço, por meio de especificações usuais praticadas no mercado, na forma do Decreto Estadual nº 2.458-R/2010 e nos termos Lei Federal nº 10.520/2002.
  - i) O tratamento das informações elencadas neste Termo de Referência deverá seguir o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – [Lei Federal nº 13.709/2018](#)), e alterações posteriores.
  - j) Os sistemas do IPAJM mencionados neste Termo de Referência e que poderão ser utilizados pela CONTRATADA são: e-Docs, SIARHES, SISPREV, SEP e entre outros que vier a ser utilizado pelo IPAJM.

#### **1.1 LOTE 01 – CENTRAL DE TELEATENDIMENTO**

- c) O objeto específico do lote é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos, operação e gestão continuada de Central de Relacionamento com beneficiários, para atendimento telefônico e multimeios. A Central de Relacionamento deverá fornecer toda a infraestrutura de teleatendimento necessária à execução dos serviços, que contemplará o fornecimento de posições de atendimento (PA's) nas dependências da CONTRATADA, incluindo mão de obra, além de



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



procedimentos de monitoração e gestão das operações, solução completa de telefonia, atendimento multimídia - DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível) com integração CTI (*Computer Telephony Integration*), e envio de SMS, conforme os requisitos deste Termo de Referência;

- d) O serviço visa oferecer ao beneficiário uma forma rápida, eficaz e abrangente de atendimento para grande parte das suas demandas, além de pessoal devidamente qualificado, para o adequado atendimento, em número suficiente para situações de normalidade, bem como em situações emergenciais ou sazonais;
- e) Além da rapidez e segurança aos atendimentos solicitados, o serviço contratado visa garantir que todas as atividades serão realizadas nos padrões exigidos de qualidade (mesmo em situações de necessidade, urgência ou emergência), facilitando a supervisão, monitoramento de desempenho dos serviços por meio de indicadores e relatórios gerenciais, e, ainda, a rápida substituição de operadores da CONTRATADA que estejam com baixo rendimento, ou que por outro motivo não possam executar os serviços, para que não haja interrupções nas atividades;
- f) Os custos das contas telefônicas, de telefones fixos e celulares, para o serviço de telefonia 0800, bem como os equipamentos e a infraestrutura de dados e voz necessários para utilização do serviço, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, e ainda a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias para o pleno funcionamento dos sistemas envolvidos;
- g) Para o serviço de envio de *Short Message Service* (SMS), os custos serão contabilizados individualmente (por mensagem), sendo realizado e tarifado por demanda, conforme estimativas e solicitações realizadas pelo IPAJM;

**1.2 LOTE 02 – CENTRAL DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**

- a) O objeto específico do lote é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de mão de obra nas dependências do



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



IPAJM, para atendimento presencial que contemplará a prestação dos serviços de Implementação e Manutenção de Sistema de Controle e Gerenciamento de Fila (*hardware* e *software*), fornecimento de *scanners* de mesa, mão de obra e todos os recursos necessários para devido funcionamento, conforme os requisitos deste Termo de Referência;

- b) O atendimento presencial é destinado aos beneficiários do IPAJM, que previamente agendam seus atendimentos por meio de empresa de teleatendimento, bem como, excepcionalmente, atendimento de triagem, cujas especificidades estarão na descrição do LOTE 02;
- c) O serviço visa suprir as demandas dos beneficiários do IPAJM de forma eficiente e eficaz, reduzindo o tempo de espera para o atendimento. Além disso, atende a algumas situações específicas, a saber: pessoas com necessidades especiais e gestantes, beneficiários com endereço fora da Grande Vitória, e beneficiários que desejam a impressão do seu contracheque ou informe de rendimentos (considerando especificidades/características inerentes ao público-alvo da Instituição);
- d) Além da rapidez e segurança aos atendimentos solicitados, o serviço contratado visa garantir que todas as atividades serão realizadas nos padrões exigidos de qualidade (mesmo em situações de necessidade, urgência ou emergência), facilitando a supervisão, monitoramento de desempenho dos serviços por meio de indicadores e relatórios gerenciais, e, ainda, a rápida substituição de operadores da CONTRATADA que estejam com baixo rendimento, ou que por outro motivo não possam executar os serviços, para que não haja interrupções nas atividades;
- e) Visa, ainda, organizar o atendimento por meio da emissão de senhas, prover dados estatísticos para gestão do processo e permitir ajustes e acompanhamento de filas em tempo real. O sistema de Gerenciamento de Fila busca aumentar a qualidade do serviço prestado e da satisfação do beneficiário do IPAJM com o atendimento, além da diminuição do tempo de espera, organização, agilidade no atendimento, acompanhamento via



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  

---

**IPAJM**

---



módulo estatístico com possibilidade de relatórios e chamadas automáticas de senhas pelo sistema;

- f) O endereço da prestação dos serviços é: Avenida Cezar Hilal, nº 1345, Bairro Santa Lúcia, Cidade de Vitória, Estado do Espírito Santo, podendo ser alterado no decorrer do Contrato ou de suas prorrogações.

## **2. JUSTIFICATIVA**

### **2.1 OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

- a) Dar continuidade aos serviços de relacionamento com os beneficiários por meio do teleatendimento e do atendimento presencial, que já existem no IPAJM. Essas metodologias de atendimento se caracterizam por manter o elo entre o IPAJM e o seu público-alvo, culminando em um sistema ágil de registro, correlação e solução de demandas, que permitem ações proativas de caráter receptivo, preventivo e corretivo, buscando atender a demanda dos beneficiários com qualidade e eficácia, bem como enfoca nos resultados da Instituição;
- b) Atualmente, a Administração Pública tem focado seus esforços na prestação do serviço público com qualidade e eficácia. Assim, segmenta-se a realização de algumas atividades por empresas especializadas, pois, com isso, desincumbem servidores de atribuições que, apesar de relevantes, podem ser desenvolvidas perfeitamente por meio de prestação de serviços terceirizados, potencializando os esforços dos servidores públicos nas atividades fim da Instituição, quais sejam, a análise, execução e concessão do benefício ora requerido pelos segurados.
- a) **A contratação visa para o beneficiário do IPAJM:**
- a) Atendimento de qualidade avaliativa e opinativa;
  - b) Instrumento eficaz para obtenção de informações sobre os procedimentos, produtos e serviços do Instituto;
  - c) Canal de Comunicação com o Instituto, evitando deslocamento físico para obtenção de informações;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- d) Padronização no atendimento de sua demanda;
  - e) Atendimento agendado, que proporciona comodidade e segurança ao beneficiário.
- b) **A contratação visa para o IPAJM:**
- a) Continuidade do relacionamento com seus beneficiários;
  - b) Conhecer ao máximo a demanda do beneficiário potencial;
  - c) Estrutura padronizada e organizada;
  - d) Manter uma imagem institucional compatível com os desafios do IPAJM, como a concessão de aposentadorias e pensões;
  - e) Disponibilizar ao beneficiário uma ferramenta eficaz no atendimento de sua demanda.

### **3. CONTEXTUALIZAÇÃO DO IPAJM**

#### **3.1 APRESENTAÇÃO**

- a) O Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Espírito Santo (IPAJM), autarquia estadual vinculada ao Poder Executivo, é responsável pela administração do Regime Próprio de Previdência do Estado do Espírito Santo (ES-Previdência), como gestor único, desde a implantação da Lei Complementar nº 282/2004, e com o advento da Lei Complementar nº 943/2020, o Fundo de Proteção Social dos Militares (FPS), instituído pela referida Lei, também passou a integrar o IPAJM;
- b) O IPAJM tem como competências a concessão e gestão dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão por morte, bem como arrecadação, investimentos e administração das contribuições previdenciárias dos servidores estaduais do Poder Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Tribunal de Contas Estadual.

### **4. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS**

#### **4.1. LOTE 01 – SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO**



#### **4.1.1. DO ATENDIMENTO**

- a) Para dimensionamento dos serviços a serem prestados nas instalações da CONTRATADA foram levados em consideração os quatro anos consecutivos de teleatendimento de empresa terceirizada, em que 5 (cinco) Posições de Atendimento - PA's foram suficientes para cumprimento do volume médio de atendimento, conforme relatório da Rede Inteligente da operadora administradora do canal 0800, bem como o portfólio de assuntos tratados pelo teleatendimento e seu tempo médio;
- b) Para atendimento da demanda, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de atendimento composta de 5 (cinco) Posições de Atendimento de segunda a sexta-feira, no horário das 8 às 18h, ininterruptamente, exceto feriados;
- c) O acréscimo de PA's somente será utilizado com expressa autorização por escrito do IPAJM;
- d) Para todos os canais de atendimento descritos neste Lote deverão estar previstos o fornecimento de mão de obra, supervisão, monitoração, relatórios, equipamentos de informática, treinamento, plataforma de atendimento e mobiliário adequado. Todo mobiliário e instalações deverão seguir as normatizações aplicáveis, conforme preconiza o Anexo II da NR 17 (Ergonomia), de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente dos serviços. Acesso à NR 17: <https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/composicao/orgaos-especificos/secretaria-de-trabalho/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/ctpp-nrs/norma-regulamentadora-no-17-nr-17>.

##### **4.1.1.1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- a) Será utilizado para atender as demandas de ligações dos beneficiários do IPAJM, a ser realizado nas instalações da CONTRATADA, com fornecimento da mão de obra, supervisão, equipamentos de informática, treinamento da mão de obra empregada no teleatendimento, plataforma de atendimento digital, mobiliário adequado (segundo as regras de ergonomia, condições sanitárias de conforto, programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais, conforme preconiza a NR 17), sistema informatizado de atendimento e demais recursos de infraestrutura necessária, solução completa de telefonia, atendimento multimídia - DAC (*Distribuidor Automático de Chamadas*), URA (Unidade de Resposta Audível) com integração CTI (*Computer Telephony Integration*);
- b) As ligações recebidas por meio do 0800 deverão chegar ao atendente por filas distintas no DAC, para que seja possível acompanhar todos os relatórios de forma apartada;
- c) As demandas serão de:
- I. Atendimento e registro de reclamações, solicitações, pedidos de informações, sugestões e elogios;
  - II. Fornecimento de informações e esclarecimentos que se fizerem necessários sobre processos e serviços do IPAJM, de acordo com os *scripts*/roteiros fornecidos pelo Instituto;
  - III. Marcação de perícia médica;
  - IV. Reagendamento de perícia médica;
  - V. Consulta de processos;
  - VI. Informações sobre pagamentos;
  - VII. Informações sobre subsídios;
  - VIII. Informações sobre revisões de benefícios;
  - IX. Informações sobre cadastramento;
  - X. Informações sobre publicação de aposentadoria;
  - XI. Informações sobre isenção de imposto de renda;
  - XII. Informações sobre imunidade de contribuição previdenciária;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- XIII. Informações sobre inscrição de dependentes;
- XIV. Informações sobre consignações;
- XV. Informações sobre declarações para outros regimes;
- XVI. Informações sobre Declaração de Tempo de Contribuição (DTC);
- XVII. Informações sobre Certidão de Tempo de Contribuição (CTC);
- XVIII. Informações sobre averbação;
- XIX. Informações sobre continuidade do benefício de pensão maior universitário;
- XX. Agendamento das pessoas que serão atendidas presencialmente pela Central de Atendimento Presencial do IPAJM:
  - ✓ A CONTRATADA deverá realizar a marcação dos atendimentos presenciais diariamente;
  - ✓ A agenda diária de atendimentos deverá ser encaminhada ao e-mail atendimento@ipajm.es.gov.br ou disponibilizada por outro meio acordado entre CONTRATADA e IPAJM;
  - ✓ Poderão ser sugeridas pela CONTRATADA metodologias ou sistemas de sua responsabilidade para realização da marcação dos atendimentos e disponibilização ao IPAJM, devendo tal situação ser aprovada previamente pelo Instituto;
  - ✓ Caso durante a vigência do Contrato seja disponibilizado sistema próprio do IPAJM para a finalidade da marcação dos atendimentos presenciais, o mesmo deverá ser utilizado pela CONTRATADA.
- XXI. Encaminhamento das demandas que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem dos *scripts*/roteiros, no caso de solicitação de informações e serviços) ao 2º Nível de atendimento para o tratamento e solução. O atendimento de 2º Nível será realizado por servidor designado pelo IPAJM para coordenar a Central de Teleatendimento ou hierarquia imediata;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- XXII. Registro em sistema de gerenciamento de atendimento fornecido pela CONTRATADA dos dados dos cidadãos e suas demandas, respeitando o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – [Lei Federal nº 13.709/2018](#)), possibilitando o controle de todo o processo de atendimento, como garantia de segurança tanto para quem é atendido como também para quem está oferecendo o atendimento, pois propicia transparência para ambos os lados;
- XXIII. Finalização de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema, respeitando o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – [Lei Federal nº 13.709/2018](#));
- XXIV. Quaisquer outras demandas dentro das atribuições institucionais.

#### **4.1.1.2 ATENDIMENTO TELEFÔNICO ATIVO**

- a) Será utilizado na realização de ligações para o serviço de retorno aos beneficiários, pesquisas junto aos mesmos, além de outros serviços que o IPAJM possa oferecer futuramente. Será realizado nas instalações da CONTRATADA, com fornecimento de uma infraestrutura adequada: da mão de obra, supervisão, equipamentos de informática, treinamento da mão de obra empregada no teleatendimento, plataforma de atendimento digital, mobiliário adequado, sistema informatizado de atendimento e demais recursos de teleatendimento. O funcionamento deverá ser executado por uma infraestrutura exigida pelo Anexo II da NR 17 (Ergonomia), e toda infraestrutura de Data Center (PABX, Servidores, *links de internet* e etc);
- b) As demandas serão de:
- I. Realização de retorno de chamadas e solicitações dos beneficiários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- II. Solicitação de informações aos beneficiários para complementar as demandas geradas, quando o conteúdo das demandas encaminhadas ao 2º Nível não for suficiente para tratamento;
- III. Realização de pesquisa trimestralmente com os beneficiários para aferir o índice de satisfação em relação aos serviços de atendimento recebidos;
- IV. Realização de contatos, conforme solicitação e orientação do IPAJM, para divulgação de informações;
- V. Divulgação de campanhas de interesse do IPAJM junto aos seus beneficiários e à sociedade em geral;
- VI. Levantamento de necessidades de informação por parte dos beneficiários do IPAJM, com o objetivo de preparar pro-ativamente campanhas, esclarecimentos e divulgação de informações.

#### **4.1.1.3 ATENDIMENTO MULTIMÍDIA**

- a) Esta modalidade de atendimento visa disponibilizar canal alternativo de atendimento, possibilitando a migração dos contatos realizados pelo telefone e presencial, otimizando e modernizando o atendimento;
- b) Os atendimentos devem seguir procedimentos padronizados e o Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido;
- c) As mídias previstas para o serviço a ser disponibilizado são: *e-mail*, *WhatsApp* e SMS, porém outras mídias também podem ser atendidas caso seja interesse do IPAJM;
- d) O serviço disponibilizado pode ser automatizado, com o uso de recursos tecnológicos, soluções de respostas padronizadas pelo IPAJM, ou por meio de interação com o beneficiário do Instituto – operador humano;
- e) As respostas às demandas recebidas devem ser encaminhadas por meio da mesma mídia do contato original do beneficiário;
- f) O sistema deve registrar data e hora de todos os atendimentos prestados e



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- fornecer número de protocolo do atendimento para os beneficiários, conforme exigência legal;
- g) O sistema deve possibilitar a emissão de relatórios seguindo os mesmos parâmetros dos estabelecidos para o serviço de teleatendimento;
- h) O volume de atendimentos realizados deve ser registrado e encaminhado para o IPAJM diariamente e mensalmente, até o quinto dia útil do mês posterior;
- i) Deve ser possível acompanhar, em tempo real, os atendimentos prestados, seguindo os mesmos modelos de sistemas, monitoramento, supervisão e relatórios exigidos para o teleatendimento;
- j) A CONTRATADA deve manter os serviços automatizados, que não dependem de interação humana imediata, disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- k) Os serviços que dependem de interação humana imediata, como os de atendimento receptivo e ativo, serão realizadas conforme os dias e horários contratados para funcionamento dos postos de atendimento (operador humano);
- l) As demandas serão de:
- I. Atendimento, registro em sistema da CONTRATADA, e resposta às reclamações, solicitações, pedidos de informações, dúvidas e sugestões, recebidas por outros canais (*e-mail*, *WhatsApp* e *SMS*);
  - II. Agendamento de Perícias Médicas e de serviços na Central de Atendimento Presencial;
  - III. Esclarecimentos e informações que se fizerem necessárias sobre processos e serviços do IPAJM, de acordo com os documentos, informativos e *scripts*;
  - IV. Manutenção da documentação relacionada aos atendimentos em arquivo físico ou lógico, à disposição do IPAJM. Ao final do Contrato, esta documentação deverá ser repassada ao IPAJM em arquivo físico ou lógico;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- V. Encaminhamento às áreas responsáveis, no prazo máximo de 1 (uma) hora, das ocorrências que não tiverem solução prevista nos documentos e informativos fornecidos ou cujos *scripts*/roteiros recomendem o repasse para solução;
- VI. Envio de informativos aos beneficiários do IPAJM, quando se fizer necessário, por meio de recursos de multimídia.

**4.1.1.4 SHORT MESSAGE SERVICE (SMS)**

- a) A CONTRATADA será responsável pelo envio de mensagens por *Short Message Service* (SMS). O serviço de mensagens por SMS será utilizado para envio de informativos em massa ou individualizados aos beneficiários do IPAJM, a critério do Instituto;
- b) A CONTRATADA deve possuir sistema gerenciador de SMS que deverá ser responsável pelo envio e gerenciamento dos SMS enviados aos beneficiários de acordo com a demanda do IPAJM;
- c) O gerenciador de SMS deverá permitir integração com os outros aplicativos da solução, para o disparo de SMS de acordo com as operações realizadas no sistema;
- d) Serão utilizados SMS nos formatos GSM (até 160 caracteres) e *Unicode* (até 70 caracteres) ou equivalente;
- e) A CONTRATADA deve ter capacidade de encaminhar SMS com volume de caracteres superior aos informados no item anterior, entretanto, nesta situação, um único SMS terá cobrança de dois créditos ou mais, proporcional ao volume de caracteres do texto enviado;
- f) O sistema poderá ser utilizado para realização de pesquisas planejadas e solicitadas pelo IPAJM;
- g) O sistema gerenciador de SMS deverá fazer o gerenciamento do banco de dados efetuando o registro de todas as operações solicitadas;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- h) O sistema deverá disponibilizar relatórios gerenciais com controle de saldo, quantitativos e gráficos dos números de SMS enviados, entregues e cancelados;
- i) O sistema deve possibilitar o agendamento de campanha;
- j) A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma, com fornecimento de usuários e senhas individuais, que propicie envio direto de SMS pelo IPAJM a partir de usuários pré-autorizados e com geração de relatórios separados por cada usuário;
- k) A CONTRATADA deverá obedecer aos prazos definidos para envio das mensagens;
- l) Os custos serão contabilizados individualmente (por mensagem), sendo realizado e tarifado por demanda, conforme estimativas e solicitações realizadas pelo IPAJM.

#### **4.1.1.5 ATENDIMENTO POR CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL)**

- a) A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento, envio e recebimento de mensagens por correio eletrônico (*e-mail*);
- b) Além das demandas elencadas na alínea "l" do item 4.1.1.3, por meio de solicitação prévia do IPAJM o serviço de correio eletrônico poderá ser utilizado para outras atividades institucionais, tais como:
  - I. Monitoramento e tratamento de informações de caixas de *e-mail* específicas criadas pelo IPAJM, que contemplem projetos da Previdência Estadual de prazo determinado;
  - II. Ações momentâneas que visem esclarecimentos aos beneficiários sobre decisões Institucionais ou Governamentais.
- c) Além dos itens acima, os serviços alcançados pelo atendimento por correio eletrônico poderão abranger os elencados nos itens 4.1.1.1 e 4.1.1.2 (Atendimento Telefônico Receptivo e Atendimento Telefônico Ativo), mediante Plano de Trabalho entre IPAJM e CONTRATADA;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- d) O atendimento por correio eletrônico deverá respeitar os *scripts* de atendimento disponibilizados pelo IPAJM;
- e) A CONTRATADA poderá sugerir alterações nos *scripts* de atendimento, encaminhando ao IPAJM para validação e posterior aplicação.

#### **4.1.1.6 ATENDIMENTO POR WHATSAPP**

- a) A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento, envio e recebimento de mensagens por *WhatsApp*;
- b) Deverá ser utilizada pela CONTRATADA a modalidade *Whatsapp Business* (Conta Comercial);
- c) O atendimento por *WhatsApp* somente será utilizado por meio de solicitação expressa do IPAJM e mediante Plano de Trabalho formalizado entre Instituto e CONTRATADA;
- d) Os serviços alcançados pelo atendimento por *WhatsApp* e que poderão ser solicitados pelo IPAJM são os elencados nos itens 4.1.1.1 e 4.1.1.2 (Atendimento Telefônico Receptivo e Atendimento Telefônico Ativo), mediante Plano de Trabalho entre IPAJM e CONTRATADA;
- e) O atendimento por *WhatsApp* deverá respeitar os *scripts* de atendimento disponibilizados pelo IPAJM;
- f) A CONTRATADA poderá sugerir alterações nos *scripts* de atendimento, encaminhando ao IPAJM para validação e posterior aplicação.

#### **4.1.1.7 ATENDIMENTO ELETRÔNICO**

- a) O atendimento eletrônico será efetuado por meio da Unidade de Resposta Audível (URA), buscando prestar informações a partir de consultas aos sistemas de gestão e corporativos do IPAJM e/ou da CONTRATADA;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- b) URA (Unidade de Resposta Audível): é o módulo que permite o atendimento eletrônico para fornecimento de informações ou respostas a requisições do beneficiário sem necessidade de interação humana;
- c) Para o fornecimento de informações ou respostas a requisições dos beneficiários sem necessidade de interação humana, a prestação dos serviços dar-se-á 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, no atendimento eletrônico (URA);
- d) Disponibilização de tantos canais de URA quantos forem necessários para atender a demanda do IPAJM, garantindo no mínimo 30 (trinta) canais;
- e) Gerador de no mínimo 35KVAs, que será capaz de sustentar, em caso de queda de energia, o funcionamento de toda a infraestrutura exigida pelo Anexo II da NR 17, e toda infraestrutura de *Data Center* (PABX, Servidores, *links* de *internet* e etc).

#### **4.1.2 DOS SERVIÇOS**

- a) Prestação de serviço ininterrupto, de 8 às 18 horas, para o teleatendimento receptivo e ativo, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, nas Posições de Atendimento (PA's), incluindo toda a infraestrutura, recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como a sua manutenção e operação;
- b) Para os atendimentos que utilizem inteligência artificial ou não dependem de interação humana imediata, os mesmo deverão ser prestados ininterruptamente, 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia;
- c) Considerando Política de Segurança da Informação, o IPAJM poderá, a seu critério, estabelecer regras e mecanismos de restrição e controle de acesso a sua rede de dados, observando o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – [Lei Federal nº 13.709/2018](#)), e



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



ainda de acordo com outras legislações vigentes e suas alterações futuras. Caso estes ajustes impliquem em alterações na infraestrutura de TI da CONTRATADA, não poderá haver ônus para o IPAJM;

- d) Caso o atendimento seja relativo à demanda por serviço, a CONTRATADA deverá também utilizar sistema do IPAJM para efetuar consultas ao andamento da solicitação, para efeito de encaminhamento de resposta ao solicitante;
- e) O IPAJM poderá, a seu critério e necessidade, solicitar alteração, extensão ou diminuição dos horários definidos no item “a” deste tópico, respeitando os limites de carga horária por operador e comunicando a CONTRATADA com, pelo menos, 15 (quinze) dias de antecedência e respaldando, sendo necessárias, as respectivas alterações financeiras ao Contrato celebrado;
- f) Quantitativos da Contratação:
  - I. O volume médio estimado pelo IPAJM para o atendimento por ano corresponde a 72.000 (setenta e duas mil) chamadas, devendo a empresa CONTRATADA ter estrutura adequada para garantir seu cumprimento dentro dos indicadores estabelecidos neste Termo de Referência;
  - II. A volumetria foi estimada considerando-se a média apurada por meio do Relatório de Desempenho da Rede Inteligente da operadora de telefonia e projetada para 12 (doze) meses;
  - III. O volume médio de chamadas por hora, no horário de maior movimento (por número de chamadas recebidas) é de 912 (novecentos e doze) chamadas, ocorrendo entre 10 (dez) e 11 (onze) horas da manhã;
  - IV. A CONTRATADA deverá definir a escala de pessoal conforme as demandas de atendimento, de forma que atenda ao nível mínimo de serviço e demais indicadores exigidos, conforme indicadores apresentados;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- V. A escala de trabalho definida deverá ser apresentada mensalmente ao IPAJM, antes de sua aplicação, para ciência do número de pessoal alocado ao serviço, visando principalmente o controle Institucional de acessos aos sistemas informáticos de Previdência Social e consulta de processos administrativos do Governo Estadual (permissões de acesso, criação de *logins* etc.);
- VI. Caberá a CONTRATADA dimensionar infraestrutura física, tecnológica e de pessoal para garantir o volume de atendimento definido anteriormente e no nível de serviço e demais indicadores estabelecidos pelo IPAJM. Para tanto, deverá mencionar em sua proposta a metodologia utilizada neste dimensionamento.
- g) As tabelas abaixo apresentam o número de chamadas atendidas pelo teleatendimento do IPAJM, ligações de origem de celular e telefone fixo, nos meses de julho, agosto e setembro de 2021, conforme Relatório Estatístico emitido pela atual prestadora de serviço:

Volumetria de chamadas atendidas hora a hora	Meses (2021)		
	Julho	Agosto	Setembro
08:00 às 08:59h	456	480	471
09:00 às 09:59h	729	847	651
10:00 às 10:59h	888	912	775
11:00 às 11:59h	683	776	598
12:00 às 12:59h	550	545	438
13:00 às 13:59h	642	669	574



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



<b>14:00 às 14:59h</b>	693	709	620
<b>15:00 às 15:59h</b>	700	729	579
<b>16:00 às 16:59h</b>	445	595	479
<b>17:00 às 18:00h</b>	159	210	225
<b>Total de chamadas</b>	<b>5945</b>	<b>6472</b>	<b>5410</b>

Tabela de volumetria de atendimentos por hora de prestação de serviço. Meses: julho a setembro (2021).

<b>Origem da Ligação</b>	<b>Meses (2021)</b>			
	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>	<b>Média</b>
<b>Fixo</b>	1.340	1.434	3.928	2.234
<b>Celular</b>	4.605	5.038	1.482	3.708
<b>Total de chamadas</b>	<b>5.945</b>	<b>6.472</b>	<b>5.410</b>	<b>5.942</b>

Tabela de volumetria de atendimentos por tipo de linha. Meses: julho a setembro (2021).

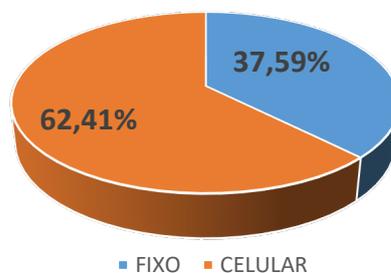


Gráfico de percentual de origem de ligações telefônicas. Meses: julho a setembro (2021).



### 4.1.3 DEFINIÇÕES

a) **Fase de Mobilização:**

- I. Computado como período contratual;
- II. Refere-se ao período de mobilização das obrigações pelo IPAJM à CONTRATADA, a ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias. É o prazo que as partes necessitam para transferir procedimentos e normas envolvidas, e outras informações pertinentes, para possibilitar que o 1º (primeiro) dia de execução dos serviços inicie após o encerramento do prazo de mobilização;
- III. Iniciada a partir do primeiro dia de vigência contratual, com a emissão da “Ordem de Mobilização” pela CONTRATANTE;
- IV. Engloba o período de implantação, incluindo a etapa de treinamento da equipe, a ser ministrada pela equipe técnica do IPAJM;
- V. O cronograma de treinamento será definido conjuntamente com a CONTRATADA, dentro do período de mobilização;
- VI. Findado o prazo de mobilização, os serviços serão iniciados com a emissão da “Ordem de Execução do Serviço” pela CONTRATANTE;
- VII. Caso a empresa vencedora do Certame já preste serviço de objeto similar ao IPAJM, poderá a fase de mobilização ser suprimida totalmente de suas obrigações contratuais, ou parcialmente, mobilizando apenas os recursos necessários à complementação do objeto a ser executado;
- VIII. A concomitância de Contratos Administrativos de objeto similar poderá ser admitida, excepcionalmente, e desde que necessariamente relativa à fase de mobilização, da licitante ganhadora, e prestação de serviços, da atual contratada. Tal situação visa não ferir o Interesse Público, uma vez que é necessário manter a prestação dos serviços aos beneficiários do



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



IPAJM enquanto a licitante ganhadora se mobiliza para executar o objeto, em substituição à atual contratada;

- IX. Emitida a “Ordem de Execução do Serviço” à licitante ganhadora, o contrato similar com a atual prestadora de serviços deverá ser imediatamente rescindido.
- b) A fase de **Adaptação Contratual** consiste no prazo inicial de 90 (noventa) dias de contrato que será considerado como período de adaptação (curva de aprendizado) da CONTRATADA, no qual, caso os indicadores apurados estejam abaixo da meta estabelecida, poderão ser aceitos sem penalidades à CONTRATADA, como glosa no valor mensal do Contrato ou penalidades administrativas;
- c) A fase de **Transição de Final do Contrato** consiste no período de encerramento das atividades, quando a CONTRATADA deverá elaborar um planejamento em conjunto com o IPAJM para repasse das informações e/ou documentos necessários a quem o IPAJM indicar. O prazo dessa etapa é de 30 (trinta) dias;
- d) A **Fiscalização Contratual** consiste em equipe do IPAJM designada para fiscalização do Contrato celebrado;
- e) O **Atendimento Receptivo** compreende as atividades de teleatendimento, chamadas dos beneficiários em geral, para solicitações de serviços, reclamações, sugestões, dúvidas e pedidos de informações relativos aos serviços prestados pelo IPAJM;
- f) **Atendimento Multimídia:**
- I. Compreende na utilização de plataformas de atendimento que utilizem SMS, *WhatsApp* e *e-mail*, com vistas a modernizar o relacionamento com os beneficiários do IPAJM e diversificar os meios de contato oferecidos para com a Instituição, de maneira receptiva ou ativa.
- g) **Atendimento por Meio Eletrônico:**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- II. Para atendimento por meio eletrônico será utilizada a Unidade de Resposta Audível (URA), que compreende o teleatendimento realizado sem intermediação humana, para distribuição das chamadas, prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, sendo seu conteúdo de propriedade do IPAJM, devendo a CONTRATADA fornecer seu teor ao Instituto quando solicitado;
- III. O IPAJM poderá, a qualquer tempo incluir, alterar ou suprimir funções de qualquer das opções da URA, de acordo com a necessidade da Instituição, observando o que segue:
- ✓ As alterações, assim que comunicadas, deverão ser atendidas em prazo definido entre as partes;
  - ✓ Informações ou esclarecimentos considerados emergenciais, como as determinações provenientes de decisões judiciais ou como consequência de divulgações/informações fornecidas por outros órgãos/entes e que gerem dúvidas aos beneficiários do IPAJM (situação que está fora do controle/gerenciamento do Instituto), devem ser aplicadas imediatamente;
  - ✓ Nenhuma alteração implicará em custos ao IPAJM;
  - ✓ Caso as gravações disponibilizadas na URA (incluindo menus, músicas de espera, boas-vindas, pesquisas de pós-atendimento, comunicados, avisos, entre outros) sejam solicitadas pelo IPAJM, a CONTRATADA deverá fornecê-las sem custos, no prazo negociado entre as partes.
- IV. A CONTRATADA poderá sugerir ao IPAJM alteração do menu sempre que achar necessário;
- V. A Unidade de Resposta Audível (URA) poderá ser utilizada também para veicular campanhas e comunicados de serviços definidos pelo IPAJM;
- VI. Para o pleno funcionamento da Central de Teleatendimento, o menu de opções utilizado será decidido entre o IPAJM e a



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- CONTRATADA. Este deverá ser configurado de forma a atender ao IPAJM, e estar em conformidade com a legislação vigente;
- VII. Deverá possuir opção de transferir a chamada para o atendimento humano em qualquer menu, reconhecer chamada interrompida e encaminhá-la para um atendente;
- VIII. A CONTRATADA deverá possuir *software* que possibilite transferir, se necessário, uma ligação em atendimento pelo operador para a conclusão do atendimento pelo supervisor, incluindo a continuidade da gravação;
- IX. A gravação da URA será de responsabilidade da CONTRATADA, podendo o IPAJM, a seu critério, a qualquer tempo, realizar gravação de mensagem e solicitar a sua inclusão;
- X. A CONTRATADA é responsável pela programação da URA para viabilizar o acesso ao sistema institucional do IPAJM, quando operacionalmente for possível;
- XI. O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.
- h) **Atendimentos Ativos:**
- I. Em horários acordados e devidamente autorizados pelo IPAJM, realizar atendimento ativo para retorno de informações aos beneficiários, atualização de informações, pesquisas junto aos segurados e outros serviços afins;
  - II. Em horários acordados e devidamente autorizados pelo IPAJM, ou em sua estratégia definida, realizar o recurso de *Callback*.
- i) O **sistema de gerenciamento de chamadas** tem por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, efetuar registros e permitir consulta das chamadas, dos atendimentos realizados, monitorar e/ou gravar as ligações



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



telefônicas, controlar o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

#### **4.1.4 REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO**

- a) Os serviços descritos acima serão remunerados por posição de serviço efetivamente alocada, a exceção do serviço de SMS, que será contabilizado individualmente e por uso do IPAJM, conforme quadro abaixo:

<b>Lote</b>	<b>Serviço</b>	<b>Unidade</b>	<b>Valor</b>	<b>Horário</b>	<b>Período</b>
01	5 (cinco) posições de atendimento para: teleatendimento receptivo; teleatendimento ativo e	Mensal	R\$ XXX	08h às 18h	Segunda à sexta-feira, exceto feriados
	Serviço: Envio de SMS	Unidade	R\$ XXX		

- b) Entende-se como Posição de Atendimento (PA) todos os serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento multimeios, que é composta de profissional qualificado para a execução dos serviços, bem como da disponibilização de tecnologia necessária à execução dos serviços contratados, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, material de consumo, material de escritório, limpeza e administração, salários, encargos e benefícios estabelecidos na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e nos Acordos Coletivos de Trabalhos (ACT);



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- c) As ligações realizadas pelos beneficiários, de telefones fixos ou celulares, serão totalmente gratuitas, sendo as faturas exclusivamente custeadas pela CONTRATADA;
- d) No preço total apresentado para execução dos serviços, deverá estar incluso o envio de até 400.000 (quatrocentos mil) SMS em 24 (vinte e quatro) meses, que poderá ser utilizado de forma fracionada no decorrer do Contrato, a critério do IPAJM, conforme necessidade Institucional. O quantitativo estipulado é projetado com base na quantidade de 5 (cinco) SMS por aposentado/pensionista do IPAJM para os dois anos de Contrato;
- e) A seu critério, o IPAJM poderá realizar, ou não, a utilização do quantitativo de SMS orçado, pagando somente o valor por SMS efetivamente entregue ao beneficiário, conforme relatório a ser emitido pelo sistema;
- f) Caso não haja a utilização dos 400.000 (quatrocentos mil) SMS no decorrer do Contrato, não será devido nenhum valor à CONTRATADA.

#### **4.1.5 INFRAESTRUTURA**

- a) Os serviços da Central de Teleatendimento deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, concentrados em um só ambiente, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão;
- b) A modalidade de atendimento “*home office*” não será aceita em condições normais de execução do serviço. Para utilização da modalidade, em justificada situação, o IPAJM deverá antecipadamente ser consultado para avaliação e autorização;
  - I. O serviço “*home office*” deverá contar com a mesma infraestrutura e equipamentos do ambiente da CONTRATADA especificados pelo Anexo II da NR 17 (Ergonomia);



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- II. A legislação trabalhista pertinente deve ser integralmente respeitada, incluindo Normas Regulamentadoras e Convenções Coletivas da categoria;
  - III. A CONTRATADA deverá enviar técnico para avaliar a infraestrutura do ambiente “*home office*” e, caso não seja compatível com as exigências legais, fará as adequações das instalações de forma a atender aos requisitos pedidos;
  - IV. O monitoramento do serviço de “*home office*” deverá ser realizado da mesma forma que é feito no ambiente de trabalho, conforme especificado neste Termo de Referência;
  - V. Todos os indicadores, deveres e responsabilidades desse Termo de Referência devem ser atendidos pelos postos de atendimento “*home office*”;
  - VI. O atendimento “*home office*” deve conter a contingência necessária para manter o atendimento disponível em casos de indisponibilidade de sistemas.
- c) O IPAJM poderá realizar auditorias periódicas quanto às instalações da CONTRATADA, a fim de verificar a adequação aos requerimentos desse Termo de Referência. A CONTRATADA se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento;
  - d) A edificação deverá ter capacidade e condições de abrigar as posições de atendimento a serem ocupadas pelos operadores, supervisores, monitores, áreas administrativas da CONTRATADA, sala de reunião, espaço reservado para os profissionais que serão responsáveis pelo acompanhamento dos serviços *in loco*, bem como dos demais ambientes descritos neste Termo de Referência, devendo atender à legislação pertinente vigente;
  - e) **Da estrutura da Central de Teleatendimento:**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- I. A sala da Central de Teleatendimento deverá ser especialmente projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequados, conforme NR 17 do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;
- II. As “PA’s” (Posições de Atendimento) deverão cumprir o que está estabelecido no Anexo II da NR 17 (Ergonomia);
- III. As “PA’s” devem ser equipadas com microcomputadores e solução telefônica tipo “*hands free*”, em que é dispensado o uso das mãos;
- IV. Os Operadores e as “PA’s” deverão ser exclusivos para atendimento ao IPAJM, não podendo ser compartilhadas com serviços de outros beneficiários da CONTRATADA, sob pena de aplicação das sanções administrativas previstas em Lei;
- V. Todos os equipamentos devem estar em perfeito estado de funcionamento e conservação para a execução dos serviços;
- VI. A CONTRATADA deverá garantir infra-estrutura adequada para aplicação dos treinamentos e reciclagens, contando com, no mínimo:
  - ✓ Quadro branco (ou similar), mesas e cadeiras;
  - ✓ Capacidade tecnológica para realização de treinamentos por videoconferência;
  - ✓ Projetor multimídia e demais equipamentos que se fizerem necessários;
  - ✓ Computadores: no mínimo 01 (um) para cada 02 (dois) treinandos.
- VII. Será requerida da CONTRATADA a seguinte infra-estrutura física mínima contendo Ambiente de Operação, Ambiente de Monitoria e Qualidade, Ambiente de Planejamento e Controle (*forecast/Control Desk*), Ambiente de Treinamento, bem como o atendimento ao Anexo II da NR 17 (Ergonomia), e demais legislações pertinentes:



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Com relação ao ambiente de treinamento, não é exigida a exclusividade da sala de treinamento, mas a CONTRATADA deve garantir a sua disponibilidade de acordo com as necessidades do IPAJM. Os computadores utilizados nos treinamentos e reciclagens deverão dispor de sistemas de execução, “softwares” e acessos semelhantes aos das “PA’s”;
- ✓ Os treinamentos e capacitação dos profissionais para o atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- ✓ Será de responsabilidade da CONTRATADA ministrar treinamentos comportamentais exigidos ao perfil de Operador de Atendimento, bem como aqueles relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade, com carga horária compatível e de comum acordo com o IPAJM;
- ✓ Quando se tratar de assuntos específicos ao IPAJM, a CONTRATADA disponibilizará o ambiente para a capacitação, e o Instituto disponibilizará servidor(es) habilitado(s) para ministrar o treinamento, podendo ocorrer na modalidade de videoconferência;
- ✓ Os custos referentes ao material didático dos treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- ✓ Os parâmetros para monitoria e avaliação da qualidade deverão ser definidos entre o IPAJM e a CONTRATADA.

VIII. Quando da necessidade da fiscalização presencial pelo IPAJM no ambiente da CONTRATADA, a mesma deverá disponibilizar espaço reservado para as atividades do IPAJM.

#### **4.1.6 TECNOLOGIA APLICADA**

##### **a) Arquitetura:**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- I. A arquitetura para a Central de Teleatendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos:
  - ✓ Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
  - ✓ Capacidade de migração para um *hardware* de plataforma de maior desempenho;
  - ✓ Escalabilidade dos componentes da Central de Teleatendimento em capacidade de processamento;
  - ✓ Escalabilidade dos componentes da Central de Teleatendimento em armazenamento de dados;
  - ✓ Escalabilidade dos componentes da Central de Teleatendimento em acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho.
- II. Possuir *no-break* e grupo gerador para suportar queda de energia: gerador de no mínimo 35 KVAs;
- III. A CONTRATADA deverá dispor de recursos que permitam manter o atendimento em caso de falta de energia elétrica, de forma que não ocorra perda de informações, bem como paralisação dos serviços;
- IV. A CONTRATADA deverá dispor de mecanismos de segurança da informação, como *firewall* e antivírus, a serem integrados à rede de acesso aos serviços do IPAJM. Todos os computadores devem estar com antivírus e sistemas operacionais atualizados com os últimos *patches* de segurança disponíveis. O IPAJM poderá auditar periodicamente o atendimento deste item;
- V. Permitir integração com a rede de dados do IPAJM, protocolo *TCP/IP*, ambiente *Microsoft Windows*, sistemas de comunicação integrada de Voz sobre *IP (VoIP)* e sistema de gerenciamento e monitoramento das PA's;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- VI. O *firewall* da CONTRATADA deverá possuir uma interface exclusiva para o *link* de dados do IPAJM, configurado de forma a permitir apenas os acessos aos recursos necessários da CONTRATADA e do IPAJM, ou seja, acessos não necessários deverão ser bloqueados;
- VII. A CONTRATADA deverá possuir e indicar um responsável pela TI para responder e atuar na resolução de problemas relacionados à telecomunicação e acessos aos sistemas e recursos do IPAJM necessários para realização das atividades solicitadas por este Termo de Referência, como também a acessos aos recursos da CONTRATADA pelo IPAJM;
- VIII. O atendimento e solução dos problemas indicados no item acima não poderão ultrapassar os seguintes prazos, sob pena de aplicação das sanções administrativas previstas em Lei:

<b>Impacto</b>	<b>Prazo para início de atendimento</b>	<b>Prazo para solução do problema</b>
Problema que afeta os atendimentos realizados pelo <i>teleatendimento</i> – atendimento parado.	Até 30 (trinta) min	Até 4 (quatro) horas
Problema que afeta os atendimentos realizados pelo <i>teleatendimento</i> – atendimento funcionando com algum problema.	Até 4 (quatro) horas	Até 2 (dois) dias úteis
Problema que afeta as atividades administrativas e gerenciais.	Até 2 (dias) dias úteis	Até 5 (cinco) dias úteis

- IX. Todos os prazos serão contados a partir da solicitação ou reclamação;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- X. Os atendimentos, quando provocados pelo IPAJM, serão solicitados via *e-mail* acordado entre as partes ou sistema específico fornecido pela CONTRATADA;
- XI. A CONTRATADA poderá por iniciativa própria aplicar soluções a problemas identificados e que têm impacto na prestação dos serviços, comprometendo-se a informar ao IPAJM acerca da situação.

**b) Comunicação Voz/Dados:**

- I. A CONTRATADA deverá dispor de circuito de comunicação de dados dedicado e compatível com os serviços prestados, interligando a rede da CONTRATADA com a rede ou os serviços do IPAJM. Os equipamentos e a infraestrutura de dados necessárias para a conexão à rede do IPAJM ficarão a cargo da CONTRATADA, bem como seus custos;
- II. A CONTRATADA deverá prover infraestrutura adequada com segurança para instalação do circuito de dados e tronco digital;
- III. As interfaces de interligação da CONTRATADA deverão ser compatíveis com equipamentos, serviços e facilidades providos pelo IPAJM;
- IV. As configurações dos serviços e facilidades deverão ser realizadas pela CONTRATADA de forma segura e compatível com as necessidades do IPAJM;
- V. Nos casos de migração de operadora de serviços de telecomunicações, a CONTRATADA deverá prover infraestrutura necessária para que os serviços tenham o mínimo de paralisação;
- VI. Os custos das contas telefônicas, de telefones fixos e celulares, para o serviço de telefonia 0800 serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



VII. Os equipamentos e a infraestrutura de dados e voz necessários para utilização do serviço 0800, de recebimento de ligações de celulares e telefones fixos, ficarão exclusivamente a cargo da CONTRATADA.

**c) Solução de PABX / DAC / URA / CTI – Distribuidor Automático de Chamadas, Unidade de Resposta Audível e Integração entre Computador e Telefonia:**

- I. A solução de PABX / DAC deverá estar inicialmente configurada como descrito nos itens seguintes:
  - ✓ Garantir ao beneficiário, no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do menu eletrônico, a opção de contato com o atendente;
  - ✓ Garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, pelo teleatendimento, em caráter preferencial, facultado ao IPAJM atribuir número telefônico específico para este fim;
  - ✓ Suporte de voz e dados via integração de funções Computador – Telefonia (CTI);
  - ✓ Arquitetura recorrente a tolerância a falhas;
  - ✓ Ter capacidade para que todos os parâmetros de atendente, inclusive o número do seu *login* pessoal, acompanhem a identificação de *login* e sejam independentes da localização física do terminal de voz;
  - ✓ Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo na interface CTI – *Computer Telephony Integration* (tecnologia que permite a interação entre computadores e telefones de atendimento para identificar eventos ocorridos durante uma chamada);
  - ✓ Ter capacidade interna de anúncios de modo a permitir a gravação de no mínimo quatro minutos de duração total. A modificação e/ou atualização das mensagens poderá ser feita de qualquer ponto da rede da Central de Teleatendimento;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Ter capacidade interna de gravação de espera, possibilitando que os segurados, enquanto aguardam na linha, possam ouvir mensagens institucionais e/ou música de espera;
- ✓ Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (número de A) e o número discado (número de B);
- ✓ Ter capacidade de rotear uma ligação a partir de uma árvore de pré-atendimento (repcionista digital), onde o beneficiário tenha a opção de escolher o tipo de serviço que deseja. A partir da opção escolhida, a chamada será roteada para o grupo DAC específica para aquele tipo de serviço;
- ✓ Ter capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- ✓ Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base no atendente há mais tempo livre;
- ✓ Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base na chamada há mais tempo na fila;
- ✓ Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base no número de atendentes em disponibilidade;
- ✓ Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por perfil da especialidade do atendente;
- ✓ Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por prioridade;
- ✓ Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por hora do dia (inclusive com correção em caso de horário de verão);
- ✓ Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por dia da semana;
- ✓ Ter capacidade de retornar à ligação automaticamente, em horários programados, nos casos de atendentes ocupados,



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



transferindo a ligação para o primeiro atendente quando desocupado – *Callback*;

- ✓ Permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual como no seu grupo ou da especialidade na tela da interface CTI, incluindo a comparação da sua média individual com as médias ou metas do grupo.

**d) Sistema de gerenciamento de chamadas:**

- I. O sistema de gerenciamento de chamadas da CONTRATADA deverá gerenciar todas as posições de atendimento receptivas, ativas e locais devendo ter as seguintes características:
  - ✓ Capacidade Gráfica;
  - ✓ O sistema de supervisão do teleatendimento deverá fornecer facilidades para a geração de relatórios estatísticos e gerenciais, filtragem de dados configurável e customização de relatórios;
  - ✓ Disponibilizar para o IPAJM no mínimo 5 (cinco) licenças para gerenciamento remoto em tempo real da operação do teleatendimento e no mínimo 1 (uma) licença para gerar e emitir relatórios, em especial o que originará a fatura mensal;
  - ✓ Disponibilizar para o IPAJM no mínimo 1 (uma) licença para escuta *on-line* de ligações, gravações, acesso às estatísticas de atendimento em tempo real e acesso a base de conhecimento informatizada;
  - ✓ A CONTRATADA deve apresentar até o quinto dia útil de cada mês um relatório contendo informações gerenciais e estatísticas dos serviços prestados. Os relatórios devem estar disponíveis para acesso *web* e possibilitar exportação para arquivos PDF, XLS e/ou DOC;
  - ✓ Possuir no mínimo uma posição de *chat* integrada ao Gerenciador do *Call Center* destinada para eventuais atendimentos especificados pelo IPAJM;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Possibilitar o monitoramento de ligações medidas por dispositivo de telemetria.

**e) Relatórios:**

- I. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso *online* para o IPAJM gerar relatórios em tempo real, que deverão ter pelo menos os formatos XLS (extensão de arquivo *Microsoft Excel*) e ODF (*Open Document Format*), que permitam consultas por períodos de até 1 (um) ano;
- II. Os relatórios serão utilizados no gerenciamento do serviço;
- III. A CONTRATADA deve possibilitar a consulta de dados de todo o período do Contrato;
- IV. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso *online* ao *dashboard*, para acompanhamento diário da operação, e em tempo real, com no mínimo as seguintes informações: volume chamadas recebidas, atendidas, abandonada, TMA, TME, Nível de Serviço, quantidade agentes logados e em pausa;
- V. A CONTRATADA deverá garantir, pelo período de 90 (noventa) dias, as informações do período de prestação do serviço após o encerramento do Contrato;
- VI. Os relatórios devem ser disponibilizados de forma organizada, para fácil visualização;
- VII. Os dados devem ser disponibilizados em formatos numéricos, percentuais e em gráficos e nos intervalos de tempo solicitados, sejam eles em segundos, minutos, horas, dias, semanas, meses ou outros períodos determinados a critério do IPAJM;
- VIII. Deve ser possível emitir o relatório com a apuração global do serviço contratado, especificá-lo por atendente, por ilha de atendimento ou por qualquer tipo de trabalho específico que seja realizado, incluindo os atendimentos ativos;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- IX. O IPAJM definirá modelos de relatórios os quais a CONTRATADA deverá disponibilizar e enviar conforme solicitado pelo IPAJM;
- X. Os relatórios deverão apresentar informações sobre os seguintes tipos de chamadas:
- ✓ Chamadas Ofertadas – corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia;
  - ✓ Chamadas *Callback* – corresponde a todas as ligações retornadas pelo PABX;
  - ✓ Chamadas Recebidas – entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX da CONTRATADA;
  - ✓ Chamadas Atendidas (Atendimento Humano) – atendimentos realizados pelos operadores do teleatendimento. Devem ser divididos conforme o quadro abaixo:

<b>Atendimentos Imediatos:</b>	Chamadas atendidas sem acessarem a fila de espera
<b>Atendimentos após fila de espera:</b>	<b>&lt;= Métrica</b> – Chamadas atendidas que passaram pela fila de espera e que foram atendidas após aguardarem até 30 segundos na fila de espera.
	<b>&gt; Métrica</b> – Chamadas atendidas que passaram pela fila de espera e que foram atendidas após aguardarem mais de 30 segundos na fila de espera.

- ✓ O relatório de chamadas atendidas deve possibilitar o rastreamento das gravações dos atendimentos.
- XI. Chamadas Atendidas URA:
- ✓ Atendimentos realizados pela URA utilizando-se de gravações automáticas pré-definidas;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Total de segurados que escolheram a opção 0 (zero) da URA, quando esta opção estiver disponibilizada;
- ✓ Total de atendimentos automáticos, se configurados e disponibilizados pelo IPAJM.

**XII. Chamadas Abandonadas:**

- ✓ Chamadas abandonadas (desligadas) por segurados que desistiram do atendimento. Ocorrem em duas situações:
  - Na URA – Corresponde aos usuários que abandonaram a ligação durante as boas-vindas ou no menu de seleção da URA;
  - Na Fila de Espera – Corresponde aos beneficiários que abandonaram a ligação enquanto aguardavam seu atendimento na fila de espera do teleatendimento. Devem ser divididos em duas situações:
    - ✓ <= Métrica – Beneficiários que abandonaram a ligação na fila de espera em até 30 segundos após entrarem na fila;
    - ✓ > Métrica – Beneficiários que abandonaram a ligação após aguardarem mais de 30 segundos na fila de espera.

**XIII. Chamadas Perdidas:**

- ✓ A URA, por qualquer motivo alheio a vontade do segurado, encerra (dissuade) a ligação. Não são computadas as ligações abandonadas pelos beneficiários:
  - Antes da URA – Entende-se por ligação perdida antes da URA as chamadas que a Central de Telefonia não conseguiu entregar para o PABX da CONTRATADA ou que foram bloqueadas por meio de restrição do número de beneficiários em uso da URA. Os motivos para este comportamento normalmente são “Não Responde” ou “Linha Ocupada”;
  - Durante a URA – Ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



consiste em toda a ligação onde o beneficiário receba informação através do atendimento pela URA e/ou humano.

- XIV. Chamadas Saintes Transferidas;
- XV. Chamadas Internas;
- XVI. Chamadas Efetuadas (local e DDD):
  - ✓ Para linhas de telefones fixos;
  - ✓ Para linhas de telefones móveis.
- XVII. Chamadas que Aguardaram na Fila;
- XVIII. Chamadas Encerradas pelos Operadores;
- XIX. Os relatórios deverão conter a apuração dos seguintes índices:
  - ✓ Nível de Serviço – NS;
  - ✓ Taxa de Abandono – TAB;
  - ✓ Índice de Atendimentos Registrados – IAR;
  - ✓ Índice de Pesquisa de Satisfação – IPS;
  - ✓ Índice de Monitoria de Qualidade – IMQ.
- XX. Os relatórios deverão apresentar as seguintes informações:
  - ✓ Tempo Médio de Espera na Fila – TME:
    - Tempo médio de espera dos beneficiários aguardando na fila até serem atendidos por um atendente humano;
    - É calculado pela somatória do tempo total de todos os beneficiários que aguardaram na fila de espera dividido pelo total de chamadas atendidas (atendimento humano);
    - O tempo de espera das chamadas atendidas por atendente humano que não passaram pela fila de espera é considerado como 0 (zero).
  - ✓ Tempo Máximo de Espera na Fila:
    - Apuração do tempo de espera na fila do beneficiário que aguardou mais tempo.
  - ✓ Tempo Total de Espera na Fila:
    - Soma de todo o tempo de espera apurado no período.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Tempo Médio de Atendimento – TMA:
  - Entende-se por TMA a apuração do tempo médio de conversação de cada atendimento realizado por atendente humano.
- ✓ Tempo Máximo de Atendimento
  - Apuração do maior tempo de conversação verificado.
- ✓ Tempo Médio de Abandono na Fila
  - Apuração do tempo médio em que os beneficiários aguardam na fila de espera até desistirem do atendimento.
- ✓ Conter comparativo entre os indicadores contratados e apurados;
- ✓ Relatório de produção de atendentes, informando o desempenho de cada atendente nos seguintes itens:
  - Número de chamadas atendidas;
  - Tempo máximo de atendimento;
  - TMA;
  - Hora do *login*;
  - Hora do *logout*;
  - Período de atendimento (intervalo de tempo entre o *login* e o *logout*);
  - Tempo total de intervalo.
- ✓ Avaliação do atendimento dos operadores realizado pela monitoria de qualidade;
- ✓ Resultados da Pesquisa de Satisfação;
- ✓ Outros relatórios e estatísticas que se façam necessários poderão ser solicitados a critério do IPAJM.

XXI. A CONTRATADA deverá encaminhar ao IPAJM os seguintes relatórios diariamente, via correio eletrônico, a endereço a ser informado oportunamente, contendo os seguintes dados e informações do dia anterior:



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Apuração em tabela dos seguintes dados e índices do dia anterior, geral e em períodos de 30 (trinta) minutos:
  - Total de chamadas ofertadas;
  - Total de chamadas não recebidas (percentual e total);
  - Total de chamadas recebidas;
  - Total de chamadas atendidas;
  - Total de chamadas atendidas pela URA;
  - Total de chamadas atendidas por humanos, dentro da métrica;
  - Total de chamadas atendidas por humanos, fora da métrica;
  - Total de chamadas abandonadas;
  - Total de chamadas abandonadas na URA;
  - Total de chamadas abandonadas na fila de espera, dentro da métrica;
  - Total de chamadas abandonadas na fila de espera, fora da métrica;
  - Chamadas perdidas;
  - Taxa de chamadas abandonadas na fila;
  - Tempo médio de atendimento;
  - Tempo médio de espera na fila;
  - Nível de Serviço – NS;
  - Índice de Ligações Não Recebidas – INR;
  - Índice de Perda de Ligações – IPL.
- ✓ Lista em tabela contendo todas as chamadas ofertadas no dia anterior com as seguintes informações:
  - Data, hora e dia da semana do seu recebimento;
  - Operador que realizou o atendimento (se atendida);
  - Número telefônico de origem;
  - Tempo de navegação na URA;
  - Tempo na fila de espera;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- Tempo de atendimento (conversa);
- Tempo após encerramento do atendimento;
- Tempo total;
- Condições da chamada (atendida pela URA, atendida por um atendente, abandonada na URA, abandonada na fila, perdida);
- Nota da pesquisa de pós-atendimento;

Obs.: *Deve ser possível rastrear as gravações das ligações listadas na tabela.*

- ✓ Relatório de produção de atendentes.

XXII. A CONTRATADA deverá encaminhar ao IPAJM relatório mensal consolidado, via correio eletrônico, a endereço a ser informado oportunamente, até o quinto dia útil do mês subsequente contendo os seguintes dados e informações:

- ✓ Apuração em tabela dos seguintes dados e índices do mês apurado, geral e por dia:
  - Total de chamadas ofertadas;
  - Total de chamadas não recebidas (percentual e total);
  - Total de chamadas recebidas;
  - Total de chamadas atendidas;
  - Total de chamadas atendidas pela URA;
  - Total de chamadas atendidas por humanos, dentro da métrica;
  - Total de chamadas atendidas por humanos, fora da métrica;
  - Total de chamadas abandonadas;
  - Total de chamadas abandonadas na URA;
  - Total de chamadas abandonadas na fila de espera, dentro da métrica;
  - Total de chamadas abandonadas na fila de espera, fora da métrica;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- Chamadas perdidas;
  - Taxa de chamadas abandonadas na fila;
  - Tempo médio de atendimento;
  - Tempo médio de espera na fila;
  - Nível de Serviço – NS;
  - Índice de Ligações Não Recebidas – INR;
  - Índice de Perda de Ligações – IPL.
- ✓ Relatório de produção de atendentes, geral e por dia;
  - ✓ Resultado da Pesquisa de Satisfação do mês;
  - ✓ Resultado da monitoria de qualidade do mês;
  - ✓ Relação nominal dos atendentes e a respectiva quantidade de ligações atendidas por cada um deles, em cada dia de operação do teleatendimento.

**f) O monitoramento do atendimento:**

- ✓ O monitoramento do atendimento deve ser *online* e em tempo real, contendo as seguintes informações:
  - Nível de serviço;
  - Número de atendentes logados;
  - Nome e ramal dos atendentes logados;
  - *Status* (disponível, ocupado, pós-atendimento, pausa) e o seu respectivo tempo de duração dos atendentes logados;
  - Registro da hora inicial e o tempo de permanência do *login* de cada atendente;
  - Quantidade de chamadas atendidas e o tempo médio das chamadas atendidas de cada atendente;
  - Número da chamada (recebida ou efetuada) atual e o seu respectivo tempo de duração de cada atendente logado;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- Total de chamadas ofertadas, recebidas, ocupadas, abandonadas, perdidas, atendidas pela URA, atendidas por operadores;
- Registro dos intervalos/pausas e suas durações de cada atendente logado;
- Avaliação do atendimento;
- Número de beneficiários que estão aguardando atendimento na fila de espera.

**g) Solução de gravação digital:**

- ✓ O sistema de gravação digital do atendimento deverá ter as seguintes características:
  - Dispor de gravação digital de 100% das ligações registradas;
  - Manter as gravações das chamadas permitindo acesso *online* e *offline* durante o qual o segurado poderá requerer ao IPAJM o acesso ao seu conteúdo;
  - Ter capacidade de monitorar e/ou ouvir as ligações já gravadas ou *online*, remotamente, por meio da interligação de rede entre o IPAJM e a CONTRATADA;
  - Possuir sistema de *backup* dimensionado para armazenar 100% (cem por cento) das gravações;
  - Os prazos de armazenamento serão definidos de acordo com o tipo de atendimento e as exigências legais em vigor, sendo necessário que a CONTRATADA seja responsável pelos custos e recursos de armazenamento;
  - A CONTRATADA deverá oferecer metodologias de *backup* que minimizem ao máximo a possibilidade de perda de dados face qualquer desastre onde os mesmos estão armazenados;
  - Possuir recurso para avaliação e qualificação dos atendimentos e operadores, para melhorar a qualidade e a



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



eficiência do atendimento telefônico. Este módulo deve possuir integração ao sistema de gravação de voz instalado;

- A CONTRATADA deverá fornecer a gravação de áudio de chamadas sempre que solicitado pelo IPAJM em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, em formato definido pelo IPAJM;
- A forma e periodicidade dos *backups* poderá ser alterada a qualquer tempo, desde que de comum acordo entre o IPAJM e a CONTRATADA.

**h) Sistemas para a Central de Teleatendimento:**

- ✓ As aplicações a serem utilizadas na Central de Teleatendimento terão as seguintes características:
  - Será utilizado o Sistema operacional para acesso à base de dados do IPAJM (compatível com a plataforma *Windows* e *Java*) e outros sistemas necessários à execução dos serviços. Os *links* dedicados para acesso a essas bases serão fornecidos pela CONTRATADA;
  - Os atendentes deverão ter acesso à *internet* para consultar sítios eletrônicos relacionados à execução do serviço, a serem definidos de comum acordo entre o IPAJM e a empresa CONTRATADA. O *link* para acesso à *internet* será fornecido pela CONTRATADA;
  - A CONTRATADA deverá prover solução de TI específica para armazenamento e gerenciamento da base de conhecimento, contendo procedimentos e fluxos de atendimentos dos serviços prestados;
  - A CONTRATADA deverá prover solução de TI que possibilite a pesquisa de pós-atendimento, tanto do atendimento prestado pelo atendente como do serviço prestado pelo IPAJM. A pesquisa de atendimento deverá ser realizada após



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



cada atendimento ao beneficiário e disponibilizado seu resultado para o IPAJM.

**i) *Scripts* de teleatendimento:**

- ✓ A Central de Teleatendimento deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade e padronização de procedimentos;
- ✓ Na execução dos serviços a CONTRATADA obedecerá aos fluxos de atendimento estabelecidos pelo IPAJM nos Procedimentos Operacionais que contém a descrição do diálogo do atendente com os beneficiários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestões e de reclamações;
- ✓ O *script* será elaborado em conjunto entre o IPAJM e a CONTRATADA.

#### **4.1.7 DO PESSOAL**

**a) Considerações sobre a Equipe:**

- I. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade do serviço, nos indicadores especificados neste Termo de Referência;
- II. O IPAJM estabelece que os profissionais que devem compor o quadro de pessoal no teleatendimento devem ser no mínimo os abaixo indicados, com os respectivos perfis, habilidades e conhecimentos indicados.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



**b) Operador de Atendimento:**

- I. Escolaridade:
  - ✓ Ensino Médio completo.
- II. Conhecimento Técnico:
  - ✓ Informática: *Windows, Word e Excel*;
  - ✓ Digitação;
  - ✓ Técnicas de atendimento;
  - ✓ Técnicas de negociação.
- III. Habilidades de Comunicação:
  - ✓ Controle de voz (projeção de atitude positiva);
  - ✓ Articulação (clareza, dicção);
  - ✓ Modulação da voz;
  - ✓ Etiqueta ao telefone (educação e gentileza).
- IV. Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades:
  - ✓ Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas do IPAJM;
  - ✓ Conhecimento dos produtos e serviços do IPAJM;
  - ✓ Conhecimento de ortografia.
- V. Atribuições/Funções:
  - ✓ Atender e registrar/gerar solicitações de serviços, reclamações relativas aos serviços prestados pelo IPAJM;
  - ✓ Proceder à atualização de dados pessoais dos segurados, quando couber;
  - ✓ Efetuar ligações ativas para beneficiários do IPAJM e outras atividades inerentes ao cargo, quando couber;
  - ✓ Cumprir regras estabelecidas pela Supervisão e Gerência;
  - ✓ Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão do IPAJM;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Conhecer e utilizar sistemas do IPAJM que dão suporte ao atendimento aos segurados.

**c) Monitor de Atendimento:**

- I. Escolaridade:
  - ✓ Ensino Médio completo.
- II. Conhecimento Técnico:
  - ✓ Informática: *Windows, Word e Excel*;
  - ✓ Digitação;
  - ✓ Técnicas de atendimento;
  - ✓ Técnicas de negociação.
- III. Habilidades de Comunicação:
  - ✓ Controle de voz (projeção de atitude positiva);
  - ✓ Articulação (clareza, dicção);
  - ✓ Modulação da voz;
  - ✓ Etiqueta ao telefone (educação e gentileza).
- IV. Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades:
  - ✓ Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas do IPAJM;
  - ✓ Conhecimento dos produtos e serviços do IPAJM;
  - ✓ Conhecimento de ortografia.
- V. Atribuições/Funções:
  - ✓ Monitoramento de ligações;
  - ✓ Cabe ao Monitor identificar, durante o suporte realizado, os atendentes que representem alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade com o nível de qualidade de atendimento desejado, para fins de realizar treinamento complementar ou propor sua substituição;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Multiplicar conhecimento e auxiliar os atendentes nas dúvidas geradas com o atendimento;
- ✓ Auxiliar os operadores em atendimentos críticos;
- ✓ Acompanhar o desempenho dos operadores de atendimento, esclarecer dúvidas, atender beneficiários, comunicar ocorrências, verificar pendências do turno anterior;
- ✓ Efetuar ligações ativas para segurados e outras atividades inerentes ao cargo, quando couber;
- ✓ Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão do IPAJM;
- ✓ Outras atividades inerentes ao cargo.

**d) Supervisor:**

- I. Escolaridade:
  - ✓ Ensino Superior completo ou em andamento.
- II. Conhecimento Técnico:
  - ✓ Informática: Windows, Word e Excel;
  - ✓ Digitação;
  - ✓ Técnicas de atendimento;
  - ✓ Técnicas de negociação.
- III. Habilidades de Comunicação:
  - ✓ Controle de voz (projeção de atitude positiva);
  - ✓ Articulação (clareza, dicção);
  - ✓ Modulação da voz;
  - ✓ Etiqueta ao telefone (educação e gentileza).
- IV. Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades:
  - ✓ Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas do IPAJM;
  - ✓ Conhecimento dos produtos e serviços do IPAJM;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Conhecimento de ortografia.
- V. Atribuições/Funções:
  - ✓ Monitoramento de ligações;
  - ✓ Favorecer o aumento de motivação da equipe;
  - ✓ Apurar os dados quantitativos apresentados nos relatórios e os qualitativos obtidos nas gravações e nas informações coletadas com os monitores para:
    - Avaliar se cada atendente produz um volume de atendimento e mostra um tempo médio de atendimento de acordo com a média do teleatendimento, a fim de mensurar se seu desempenho corresponde ao padrão desejado;
    - Verificar se o atendente responde em conformidade com o conteúdo estabelecido, com segurança, e dispensa tratamento cortês aos cidadãos.
  - ✓ De acordo com a avaliação realizada quanto as menções dos incisos e letras acima, deverão ser adotadas medidas para melhorar a qualificação do atendente, ou, se necessário, providenciar sua substituição;
  - ✓ Organizar as escalas de lanches/faltas/trocas/sobreaviso;
  - ✓ Supervisionar horário de entrada, pausas e saída dos operadores;
  - ✓ Auxiliar os operadores em atendimentos críticos;
  - ✓ Executar as atividades de controle, administração de pessoal, material, patrimônio e serviços gerais do Centro;
  - ✓ Coordenar as atividades administrativas e os serviços;
  - ✓ Articular-se com as Unidades do IPAJM para atender as demandas dos segurados;
  - ✓ Revisar diariamente os registros da base da Central e gerar relatórios;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Acompanhar o desempenho dos operadores de atendimento, distribuir e consolidar planilhas, esclarecer dúvidas, atender beneficiários, comunicar ocorrências, verificar pendências do turno anterior;
- ✓ Transferir conhecimentos e experiência, por meio de treinamento e serviços aos atendentes;
- ✓ Atender tecnicamente à Supervisão Geral nas ações e atividades de sua competência;
- ✓ Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão do IPAJM;
- ✓ Outras atividades inerentes ao cargo.

**e) Do monitoramento dos serviços executados:**

- I. A empresa CONTRATADA se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos serviços de teleatendimento;
- II. Deverá elaborar e encaminhar questionamentos referentes à prestação de serviço de teleatendimento à área do IPAJM responsável pela Gestão do Contrato;
- III. Monitorar a frequência e tipos de questionamentos para enviar ao IPAJM visando análise da necessidade/viabilidade de atualização dos Procedimentos Operacionais;
- IV. Criar estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços;
- V. Pesquisar e produzir informações necessárias ao atendimento;
- VI. Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos atendentes;
- VII. Promover a avaliação individual periódica dos atendentes;
- VIII. Avaliar e tratar os resultados obtidos na pesquisa de pós atendimento, verificando junto ao beneficiário pontuações em desacordo com o padrão estabelecido;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- IX. Apresentar relatórios diários, semanais, quinzenais e mensais, relativos aos indicadores de níveis de serviços, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise e gestão por parte do IPAJM, inserindo informações contidas na base de conhecimento, visando o seu aprimoramento contínuo;
- X. Elaborar um Quadro Geral de Atendimento, detalhando, para cada dia, as chamadas (recebidas, atendidas, abandonadas, perdidas) com seus respectivos percentuais;
- XI. Elaborar relatório com periodicidade a ser definida pelo IPAJM, detalhando a *performance* das chamadas atendidas e discadas – detalhando todos os dias de funcionamento;
- XII. Disponibilizar novos relatórios pertinentes aos serviços prestados pela Central, de acordo com interesse e especificação do IPAJM.

**f) Do treinamento:**

- I. O IPAJM ministrará o treinamento inicial para implantação do teleatendimento aos operadores, monitores, supervisores, cabendo à CONTRATADA absorver a metodologia e conteúdo para posterior repasse a novos profissionais vinculados ao serviço;
- II. Os treinamentos e capacitação dos profissionais para o atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- III. O treinamento a ser ministrado pelo IPAJM abordará os assuntos relacionados aos serviços e informações a serem executados no teleatendimento, tais como consulta de processos, normas internas, procedimentos operacionais, serviços oferecidos e seus respectivos prazos, análises, dentre outros;
- IV. Durante a vigência do Contrato o IPAJM poderá realizar treinamentos de reforço, sempre que julgar necessário;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- V. São de responsabilidade da CONTRATADA as despesas referentes aos treinandos e a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica para viabilizar o treinamento, tais como: laboratórios com computadores conectados à *internet*, *data show*, mobiliário e outros equipamentos, materiais pedagógicos e acessórios necessários a todos os treinamentos ministrados pelo IPAJM e/ou pela CONTRATADA;
- VI. A CONTRATADA, quando couber, deverá comunicar ao IPAJM a necessidade de realizar treinamento;
- VII. As atividades de capacitação dos Operadores e Supervisores, desenvolvidas pela CONTRATADA ou pelo IPAJM, não poderão prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade;
- VIII. Será de responsabilidade da CONTRATADA ministrar cursos técnicos comportamentais exigidos ao perfil de Operador de Atendimento, Monitor e Supervisor, bem como aqueles relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade (NBR ISO 9001:2008), com carga horária compatível e de comum acordo com o IPAJM;
- IX. Os custos referentes ao material didático dos treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- X. Os cursos técnicos comportamentais de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA deverão abordar conteúdos e promover técnicas para reforçar o perfil, o desenvolvimento de habilidades interpessoais e características comportamentais conforme as elencadas abaixo:
- ✓ Automotivação;
  - ✓ Equilíbrio em relações humanas;
  - ✓ Imparcialidade;
  - ✓ Espírito de liderança;
  - ✓ Disponibilidade para cooperação;
  - ✓ Educação e firmeza na imposição de ordens;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Equilíbrio emocional – agir com calma nas situações críticas;
  - ✓ Postura Ética – respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;
  - ✓ Organização e rapidez na exposição de ideias;
  - ✓ Capacidade de persuasão – transmitir segurança e precisão nas informações;
  - ✓ Criatividade – sugerir novas formas para realização do trabalho;
  - ✓ Atenção concentrada – capacidade de se ater à execução do serviço;
  - ✓ Empatia – saber se colocar no lugar do outro;
  - ✓ Objetividade e clareza nas suas colocações;
  - ✓ Proatividade;
  - ✓ Capacidade de diagnosticar prioridades;
  - ✓ Objetividade – agilidade no atendimento.
- XI. A CONTRATADA deverá promover periodicamente a realização de treinamentos visando à manutenção e melhoria contínua dos serviços, garantindo o mínimo de 4 (quatro) horas de treinamento/mês por Operador;
- XII. Os treinamentos periódicos deverão ser comprovados ao IPAJM, mensalmente, por meio de lista de presença ao treinamento ou por certificados expedidos pela CONTRATADA ou, ainda, por Instituições de Ensino/Treinamento.

#### **4.1.8 DOS INDICADORES**

- a) Durante a execução do Contrato, o IPAJM exigirá os seguintes indicadores: Nível de Serviço (NS), Taxa de Abandono (TA) e Tempo Médio de Atendimento (TM);
- b) Os indicadores devem ser atingidos pela CONTRATADA, objetivando garantir a qualidade do serviço prestado;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- c) A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, os indicadores alcançados, os quais serão devidamente conferidos e aprovados pelo IPAJM;
- d) O IPAJM realizará o acompanhamento e a análise desses indicadores por meio de relatórios e monitoramento remoto discriminados neste Termo;
- e) A CONTRATADA deverá manter em pleno funcionamento todos os sistemas que alimentam a operação das atividades realizadas no teleatendimento, sem interrupções dessas atividades;
- f) A qualquer tempo, os referidos indicadores poderão ser modificados e/ou substituídos por outros, que melhor venham a atender o objeto do Contrato e interesse do IPAJM, tanto por sugestão do IPAJM quanto da CONTRATADA, os quais deverão ser acordados entre as partes;
- g) Poderão ser efetuadas, durante o período de vigência do contrato, avaliações dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério do IPAJM, observando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato;
- h) Na hipótese dessas modificações e/ou substituições implicarem em novos custos, a CONTRATADA submeterá à apreciação do IPAJM, na memória de cálculo discriminando detalhada e detidamente o novo custo dos serviços;
- i) Os indicadores visam garantir a qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA ao IPAJM;
- j) Serão apurados mensalmente por meio de fórmulas definidas especificamente para cada índice;
- k) Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência, o IPAJM informará a CONTRATADA dos indicadores apurados



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



informando o valor de retenção de valores, caso tenha sido apurado por meio da aplicação do índice de redução;

- l) No caso da CONTRATADA discordar do percentual atribuído pelo IPAJM, o indicador objeto da falta de consenso será avaliado entre as partes;
- m) Em caso de quebra dos Acordos de Níveis de Serviços – SLA, por não cumprimento das metas, serão realizadas retenções de valores calculados com base no valor da fatura do mês de referência de cada medição, conforme indicadores que seguem:

<b>INDICADOR</b>	<b>FINALIDADE</b>	<b>A PARTIR DO 3º MÊS DE CONTRATO</b>
<b>NÍVEL DE SERVIÇO</b>	Garantir o atendimento do maior volume de chamadas recebidas pelos operadores de teleatendimento em até 30 segundos	<b>90%</b>
<b>TAXA DE ABANDONO</b>	Garantir o menor número de abandono em fila	<b>&lt;= 7%</b>
<b>TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO – TMA</b>	Garantir o atendimento dentro do tempo especificado pelo IPAJM	<b>481 segundos</b>

**n) Nível de Serviço – NS:**

- I. É a razão entre o número total de atendimentos efetuados em até 30 (trinta) segundos após o recebimento da chamada dividido pelo número total de chamadas atendidas conforme a fórmula:

$$NS = \frac{\text{Chamadas atendidas até 30 segundos} + \text{Chamadas Abandonadas na fila em até 30 segundos}}{\text{Chamadas atendidas (humano)} + \text{Chamadas Abandonadas} + \text{Chamadas perdidas}} \times 100$$



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- II. A CONTRATADA deve garantir que o nível de serviço seja igual ou superior a 90% (noventa por cento);
- III. Em caso de não atendimento ao nível determinado, será aplicada penalidade, de acordo com a tabela abaixo:

<b>NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PENALIDADE</b>
>= 90%	Não há penalidade
< 89% - 80%	2,0% do valor da fatura mensal
79% - 70%	3,0% do valor da fatura mensal
< 70%	5,0% do valor da fatura mensal

**o) Taxa de Abandono – TAB:**

- I. É a razão obtida entre o total de chamadas abandonadas em fila pelo beneficiário após 30 (trinta) segundos de espera, dividido pelo total de ligações no mesmo período:

$$\text{TAB} = \frac{\text{Ligações abandonadas em fila} > \text{métrica}}{\text{Total Ligações Recebidas}} \times 100$$

- II. A CONTRATADA deve garantir que a Taxa de Abandono – TAB seja inferior a 7% (sete por cento);
- III. Em caso de não atendimento ao indicador determinado, será aplicada penalidade, de acordo com a tabela abaixo:

<b>TAB</b>	<b>PENALIDADE</b>
<= 7%	Não há penalidade



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



6,9% - 8,5%	1,0% do valor da fatura mensal
8,4% - 10%	2,0% do valor da fatura mensal
> 10%	3,0% do valor da fatura mensal

**p) Tempo Médio de Atendimento – TMA:**

- I. Representa o tempo médio gasto no atendimento aos beneficiários, a contar do início do atendimento pelo operador até a sua conclusão. O TMA é mensurado pela DAV (Distribuidor Automático de Chamada), representando a razão entre o tempo total despendido no atendimento e o total de chamadas atendidas:

$$\text{TMA} = \frac{\text{Tempo Total das Ligações}}{\text{Total Ligações Atendidas}}$$

- II. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao IPAJM relatórios apurados por hora, dia e mês dos Tempos Médios de Atendimentos – TMA, inclusive os que estiverem fora dos critérios de aceitação;
- III. Em caso de não atendimento ao indicador determinado, será aplicado penalidade, de acordo com a tabela abaixo:

TMA	PENALIDADE
<= 481	Não há penalidade
> 481	1,0% do valor da fatura mensal

**q) Indicadores de Processo:**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



I. O IPAJM acompanhará ainda os indicadores abaixo, que devem ser atendidos pela empresa para que seja mantida a qualidade do serviço executado:

✓ **Tempo Médio de Espera na Fila – TME:**

- Tempo médio de espera dos beneficiários aguardando na fila até serem atendidos por um atendente humano;
- É calculado pela somatória do tempo total de todos os beneficiários que aguardaram na fila de espera dividido pelo total de chamadas atendidas (atendimento humano);
- O tempo de espera das chamadas atendidas por atendente humano que não passaram pela fila de espera é considerado como 0 (zero).

✓ **Índice de Atendimentos Registrados – IAR:**

- Índice apurado por meio de comparativo, por atendente, entre as atendidas e o número de efetuados no sistema do IPAJM, conforme fórmula:

$$\text{IAR} = \frac{\text{Registros Efetuados no sistema}}{\text{Chamadas Atendidas}} \times 100$$

Chamadas Atendidas

- Para cada atendimento deve ser realizado pelo menos um registro;
- Os registros realizados serão comparados com as ligações atendidas;
- A CONTRATADA deve garantir que o índice de atendimentos registrados – IAR seja superior a 90% (noventa por cento);
- Em caso de não atendimento ao nível determinado, será aplicada penalidade, de acordo com a tabela abaixo:



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



<b>NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PENALIDADE</b>
>= 90%	Não há penalidade
89% - 80%	1,0% do valor da fatura mensal
79% - 70%	2,0% do valor da fatura mensal
< 70%	3,0% do valor da fatura mensal

✓ **Índices de Satisfação do Atendimento – ISA:**

- Mensura a satisfação percebida pelo beneficiário, em relação ao atendimento no teleatendimento;
- Será apurada por meio da média dos resultados de todas as pesquisas realizadas;
- A pesquisa será realizada após o atendimento do beneficiário. Os operadores de teleatendimento devem orientar todos os beneficiários a realizarem a pesquisa;
- Com base na pesquisa de satisfação devem ser gerados relatórios mensais, contendo a quantidade de percentual para cada item pesquisado, conforme definido pelo IPAJM;
- A pesquisa será realizada por meio de pergunta de satisfação do atendimento;
- A CONTRATADA deve garantir que 80% (oitenta por cento) das pesquisas realizadas sejam do somatório das notas 4 (quatro) e 5 (cinco), ou classificação máxima equivalente;
- Em caso de não atendimento ao nível determinado, será aplicada penalidade, de acordo com a tabela abaixo:

<b>NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PENALIDADE</b>
>= 80%	Não há penalidade



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



79% - 70%	1,0% do valor da fatura mensal
69% - 60%	3,0% do valor da fatura mensal
< 60%	5,0% do valor da fatura mensal

✓ **Monitoria de Qualidade – MQ:**

- Para mensurar a Qualidade do Atendimento, o IPAJM escolherá no mês, aleatoriamente, ligações para avaliação;
- Na avaliação do MQ, cada ligação receberá pontuação total entre 0 e 100%. O percentual total para definir a qualidade das ligações será a soma dos percentuais de cada ligação, dividido pelo número de atendimentos avaliados;
- Os atendimentos serão avaliados e ponderados conforme a seguir:
  - Peso: 20% - Tratamento cortês e respeitoso ao beneficiário;
  - Peso: 20% - Registro integral dos dados do atendimento e orientação para participar da pesquisa de satisfação;
  - Peso: 40% - Resposta em conformidade com a base de consulta;
  - Peso: 20% - Ligação com tempo de duração adequado para prestar o serviço solicitado, sem pressionar o beneficiário para o encerramento da chamada ou estender o atendimento além do necessário;
- A CONTRATADA deve garantir que 80% (oitenta por cento) na qualidade das ligações;
- Em caso de não atendimento ao nível determinado, será aplicada penalidade, de acordo com a tabela abaixo:



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



NÍVEL DE SERVIÇO	PENALIDADE
$\geq 80\%$	Não há penalidade
79% - 60%	1,0% do valor da fatura mensal
59% - 40%	3,0% do valor da fatura mensal
$< 40\%$	5,0% do valor da fatura mensal

#### 4.1.9 PLANO DE CONTINGÊNCIA

##### a) Contingências de recursos:

- I. A CONTRATADA deverá possuir recursos para cobrir ocorrências tais como greve de funcionário ou paralisação de sistema de transporte, roubo de equipamento ou assaltos, incêndios ou inundações nas instalações, pane em *hardware* e/ou *software* que componham a solução, pane no sistema de comunicação implantado para o teleatendimento, visando manter a operação com pelo menos um contingente mínimo;
- II. Os serviços não poderão ficar desativados por mais de 2 (duas) horas. Paralisações acima desse período poderão ensejar a rescisão do Contrato. Qualquer paralisação deverá ser justificada por escrito e estará sujeito à penalidade administrativa.

##### b) Contingências da Central de Teleatendimento:

- I. Estabelecer uma estrutura de contingência de portas para entroncamentos E1 como também demais estruturas necessárias, de maneira a garantir a continuidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ininterruptos, independentemente do horário de atendimento ou de qualquer motivo;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- II. A estrutura de contingência poderá ser por meio de estrutura dualizada, Central de Teleatendimento de contingência ou por meio de um local secundário/de contingência em outro edifício, no território nacional, nos mesmos moldes do local principal, capaz de assegurar, no caso de algum impedimento, a continuidade dos serviços prestados com os mesmos índices de qualidade estabelecidos no presente Termo de Referência;
- III. Para a estrutura de contingência, minimamente deverão ser mantidos os serviços de atendimento de chamadas telefônicas (atendimento receptivo), até o reestabelecimento das operações na Central de Teleatendimento principal;
- IV. Dispor de operadores de atendimento reservas no quantitativo de pelo menos 30% (trinta por cento) do quadro total de operadores designados ao Contrato, devidamente treinados, para alocação imediata nos postos de atendimento em casos de contingências emergenciais de aumento da demanda de ligações;
- V. O IPAJM avisará formalmente, em até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, os casos em que ele possa prever aumento de demanda de ligações por motivos operacionais e que obrigará a CONTRATADA a manter os níveis de serviços estipulados;
- VI. Nos casos em que não seja possível a previsibilidade em até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência do aumento de demanda, a CONTRATADA se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviços por meio de alocação emergencial de operadoras ou ajustes de escalas;
- VII. Enviar ao IPAJM *e-mail* de aviso em caso de alarme de anormalidade em qualquer um dos módulos do teleatendimento, inclusive de gravação ou nos níveis de serviços, conforme definição entre o IPAJM e a CONTRATADA;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- VIII. A CONTRATADA será avisada com até 24 (vinte e quatro) horas e antecedência sobre manutenções preventivas e corretivas a serem aplicadas em serviços do IPAJM que impliquem em interrupção momentânea dos serviços.

**4.1.10 CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL**

- a) Apresentação de no mínimo 1 (um) atestado de aptidão da empresa licitante para execução de serviços compatíveis com o objeto desta licitação em características, quantidades e prazo, que permitam aferir a capacidade de atendimento, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado;
- b) O atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, para as quais tenha prestado o serviço de teleatendimento, deverá evidenciar a sua capacidade e experiência em teleatendimento receptivo, ativo e por meio de canais multimídias;
- c) Conforme estabelece o art. 30 da Lei Federal nº 8.666/1993, o atestado de aptidão tem por objetivo avaliar a experiência da licitante na prestação de serviços pertinentes e compatíveis com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades;
- d) No atestado deverá conter o número de ligações recebidas nos últimos 12 (doze) meses, comprovando capacidade técnica para atendimento a um volume mensal de no mínimo 3.000 (três mil) ligações/mês (50% do quantitativo médio mensal);
  - I. O quantitativo mínimo de 50% (cinquenta por cento) de ligações mensais estipulado está em consonância com o entendimento do Tribunal de Contas da União (TCU) acerca do limite legal possível de exigência de quantidades para aferir a capacidade técnica das licitantes (Acórdão nº 827/2014-Plenário; Acórdão nº 2924/2019-Plenário).



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- e) Os 12 (doze) meses exigidos correspondem ao tempo necessário para avaliação do desempenho das atividades compatíveis com os serviços descritos neste Termo de Referência;
- f) O período exigido não restringe o Certame, uma vez que a maioria dos Contratos do gênero possui a vigência de no mínimo 12 (doze) meses;
- g) No atestado deverá constar que a empresa desempenha serviços de atendimento por multicanalidade, com utilização de *SMS*, *e-mail* e *WhatsApp*;
- h) O atestado deve conter:
  - II. O tipo de serviço prestado;
  - III. O período de execução dos serviços;
  - IV. A descrição dos serviços prestados;
  - V. Os recursos utilizados;
  - VI. A quantidade de atendimento realizados;
  - VII. A logomarca da empresa ou órgão emitente, devendo ser assinado, datado e o signatário devidamente identificado com o nome completo e cargo.

#### **4.1.11 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- a) Reportar ao IPAJM imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do pessoal contratado, de servidores públicos ou de terceiros;
- b) Elaborar e apresentar ao IPAJM, mensalmente ou sempre que requerido por esta, relatório das atividades executadas, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados *versus* acordados;
- c) Manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Processo Licitatório, necessárias



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis;
- d) Disponibilizar ao IPAJM, sempre que solicitado, mídia contendo gravações digitais dos diálogos entre os atendentes da CONTRATADA e os beneficiários do IPAJM;
  - e) Designar um Gerente Técnico responsável pela execução do Contrato;
  - f) Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas no Contrato, às determinações do IPAJM e de suas autoridades;
  - g) Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência e seus anexos em regime de excelência;
  - h) Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do IPAJM, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
  - i) Manter os seus profissionais identificados por crachás e uniformes, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente aquele que venha a transgredir as normas disciplinares do IPAJM;
  - j) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao IPAJM ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo IPAJM;
  - k) Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados ao IPAJM e a terceiros por seus técnicos na execução do presente Contrato;
  - l) Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria;
  - m) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho,



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do IPAJM;

- n) Disponibilizar os serviços constantes deste Termo de Referência e seus anexos em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato;
- o) Disponibilizar local da prestação dos serviços, com fornecimento da mão de obra, supervisão, equipamentos de informática, treinamento da mão de obra empregada no teleatendimento, plataforma de atendimento digital, mobiliário adequado (segundo as regras de ergonomia, condições sanitárias de conforto, programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais, conforme preconiza a NR 17);
- p) Manter durante a vigência do Contrato documentações como Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), Plano de Manutenção, Operação e Controle dos sistemas de climatização (PMOC), Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT), Análise Ergonômica do Trabalho (AET) e Laudo Qualitativo do Ar, conforme as normas trabalhistas vigentes, das instalações onde são realizados os serviços, e sempre apresentando-as quando solicitado pelo IPAJM, para fins de fiscalização;
- q) Manter estrutura de redundância, com utilização de *nobreak* e gerador de no mínimo 35KVAs, que será capaz de sustentar em caso de queda de energia o funcionamento de toda a infraestrutura exigida pelo Anexo II da NR 17 (Ergonomia), e toda infraestrutura de *Data Center* (PABX, Servidores, *Links* de internet e etc);
- r) **Obrigações de Confidencialidade:**
  - I. Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar Contrato de Trabalho que contenha termos e condições



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- de confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços, deverá ser exigida a assinatura de Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;
- II. O Contrato de Trabalho ou o Acordo de Confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expresso no Contrato a penalidade, caso sejam divulgadas informações, mesmo após o término do Contrato de Trabalho;
  - III. As cláusulas devem obrigatoriamente contemplar o atendimento à Política de Segurança da Informação do IPAJM e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – [Lei Federal nº 13.709/2018](#));
  - IV. Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional, nos termos da legislação aplicável.

#### **4.1.12 OBRIGAÇÕES DO IPAJM**

- a) Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos beneficiários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;
- b) Avaliar os relatórios mensais dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores de nível de serviço apresentados;
- c) Fornecer à CONTRATADA solicitação expressa para execução dos serviços;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- d) Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no IPAJM;
- e) Informar à CONTRATADA, caso necessário, as normas e procedimentos de acesso às instalações do IPAJM e eventuais alterações;
- f) Designar servidores para Gerenciar e Fiscalizar o Contrato;
- g) Designar o servidor responsável por coordenar a Central de Teleatendimento do IPAJM;
- h) Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;
- i) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos funcionários da CONTRATADA.

## **4.2. LOTE 02 – SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**

### **4.2.1. DO ATENDIMENTO**

- a) Contratação de empresa especializada na Prestação de Serviços Terceirizados Administrativos Acessórios, para atendimento presencial, com fornecimento de *scanners* de mesa e certificados digitais, abrangendo as atividades de Implementação e Manutenção de Sistema de Controle e Gerenciamento de Fila (*hardware* e *software*) e apoio administrativo desenvolvidos nas instalações físicas disponibilizadas pelo IPAJM;
- b) A abrangência é a execução de atendimentos das demandas, realizadas diretamente nas instalações do IPAJM, em 01 (um) único



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



imóvel localizado no município da sede do Instituto (Vitória/ES), com fornecimento da mão de obra, supervisão, *scanners* de mesa, certificados digitais, treinamento da mão de obra empregada no atendimento, todos os insumos necessários, além de sistema informatizado (*hardware* e *software*) para gestão de resultados;

- c) O atual endereço da prestação dos serviços é: Avenida Cezar Hilal, nº 1345, Bairro Santa Lúcia, Cidade de Vitória, Estado do Espírito Santo;
- d) O local de execução dos serviços poderá ser alterado caso a sede administrativa do IPAJM seja realocada em novo endereço;
- e) O horário de prestação dos serviços objetos deste Termo de Referência é de 08 às 18h, de segunda a quinta-feira, e de 08 às 17h, na sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos que impactem no expediente do IPAJM;
- f) Todos os serviços deverão ser realizados por profissionais especialmente treinados para estes fins, utilizando-se de sistema informatizado, com o qual terão acesso às informações da base de dados do IPAJM, necessárias ao atendimento.

#### **4.2.2. DETALHAMENTO DO ATENDIMENTO**

- a) Para dimensionamento dos serviços a serem prestados foram considerados os quantitativos de Posições de Atendimento (PA's) hoje existentes no IPAJM, no total de 4 (quatro) PA's, o volume médio de atendimento (apurado por meio de análise trimestral) e o portfólio de assuntos tratados na Central de Atendimento;
- b) Para atendimento da demanda, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de atendimento composta de 4 (quatro) posições de atendimento, e 1 (uma) posição de supervisão, de 08 às 18h, de segunda a quinta-feira, e de 08 às 17h, na sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos que afetem o expediente do IPAJM;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- c) Os serviços serão realizados com pausas de 1 (uma) hora, revezadas e deliberadas sugestivamente como segue, sendo definitivamente estipuladas em comum acordo entre IPAJM e CONTRATADA:

POSIÇÃO DE ATENDIMENTO	HORÁRIO DE EXPEDIENTE DO IPAJM							
	PA 1	08:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00
PA 2	08:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	18:00/17:00
PA 3	08:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	18:00/17:00
PA 4	08:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	18:00/17:00
POSIÇÃO DE SUPERVISÃO	HORÁRIO DE EXPEDIENTE DO IPAJM							
	PS 1	08:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00

Onde:

POSIÇÃO DE ATENDIMENTO (PA)

- PA 1 – Paralisação no intervalo entre 11:00 e 12:00;  
PA 2 – Paralisação no intervalo entre 11:00 e 12:00;  
PA 3 – Paralisação no intervalo entre 12:00 e 13:00;  
PA 4 – Paralisação no intervalo entre 12:00 e 13:00.

POSIÇÃO DE SUPERVISÃO (PS)

- PS 1 – Paralisação de uma hora, definida entre CONTRATADA e IPAJM.

- d) As pausas de 1 (uma) hora não comprometem a execução dos serviços na Central de Atendimento do IPAJM, considerando contemplarem horário de baixo fluxo de beneficiários atendidos, bem como com agendamento limitado à capacidade de atendimento de 2 (dois) PA's;
- e) O acréscimo de PA's somente será utilizado com expressa autorização por escrito do IPAJM;
- f) Cada PA terá um *scanner* de mesa fornecido pela CONTRATADA;
- g) A solução de gerenciamento de filas para controle de atendimentos ao público a ser fornecida deverá ser composta por equipamentos (*hardware*) específicos e dedicados a esta aplicação, disponíveis no mercado (solução de totem digital para chamada e emissão de senhas, painéis eletrônicos, mini impressora de senhas e acessórios),



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- e deverá estar interligada ao sistema de gerenciamento de fila a ser implantado pela CONTRATADA;
- h) Todos os equipamentos deverão ser integralmente compatíveis;
  - i) São oferecidos atendimentos para os Advogados, de segunda a sexta-feira, de 13 às 15h, sem agendamento prévio, conforme a Lei Federal 8.906/94 e Portaria IPAJM nº 10-R, de 16 de junho de 2021;
  - j) Outros atendimentos sem agendamento prévio poderão ser realizados: pessoas deficientes, moradores do interior do Estado, gestantes, ou outras especificidades indicadas pelo servidor do IPAJM responsável pela coordenação da Central de Atendimento;
  - k) Os atendimentos sem agendamento serão gerenciados por meio da senha TRIAGEM.

#### **4.2.3. DEMANDAS A SEREM ATENDIDAS**

- a) Marcação de Perícia Médica;
- b) Reagendamento de Perícia Médica;
- c) Esclarecimentos sobre andamento e abertura de processos;
- d) Esclarecimentos sobre pagamentos;
- e) Requerimento de subsídios;
- f) Requerimento de revisões de benefícios;
- g) Recadastramento;
- h) Esclarecimentos e informações sobre publicação de aposentadoria;
- i) Requerimento de isenção de imposto de renda;
- j) Requerimento de imunidade de contribuição previdenciária;
- k) Requerimento de inscrição de dependentes;
- l) Esclarecimento e informações sobre consignações;
- m) Requerimento de declarações para outros regimes;
- n) Requerimento de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC);
- o) Requerimento de averbação para inativos;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- p) Requerimento de continuidade do benefício de pensão (maior universitário);
- q) Requerimento de cópia de processos;
- r) Requerimento de alterações de dados cadastrais;
- s) Caracterização de doença ocupacional;
- t) Comunicado de acidente em serviço;
- u) Comunicado de óbito;
- v) Devolução de desconto previdenciário;
- w) *E-consig*;
- x) Exclusão de dependente;
- y) Parcelamento de débito;
- z) Revisão de proventos;
- aa) Segunda via de contracheque;
- bb) Validação do “Acesso Cidadão”;
- cc) Atendimento, registro e resposta às reclamações, solicitações, pedidos de informações, dúvidas e sugestões, recebidas via *e-mail*;
- dd) Quaisquer outras demandas correlacionadas com as atribuições da Central de Atendimento do IPAJM.

#### **4.2.4. DOS SERVIÇOS**

- a) Prestação de serviço, de 8 às 18 horas, de segunda a quinta-feira, e das 8 às 17 horas, na sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos que impactem no expediente do IPAJM, realizando escalas e incluindo os recursos humanos necessários para o cumprimento do objeto licitado neste Lote;
- b) O IPAJM poderá, a seu critério, estabelecer regras e mecanismos de restrição e controle de acesso a sua rede de dados;
- c) O IPAJM poderá, a seu critério e necessidade, solicitar alteração dos horários definidos no item “a” deste tópico, respeitando os limites de



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



carga horária por operador e comunicando a CONTRATADA com, pelo menos, 15 (quinze) dias de antecedência;

**d) O sistema de Gerenciamento e Controle de Fila deverá possuir no mínimo as seguintes características:**

- I. As senhas a serem emitidas serão selecionadas por meio da escolha do tipo de serviço;
- II. Após a seleção do tipo de serviço por meio do teclado digital/*totem*, o sistema enviará diretamente à mini impressora o número de senha a ser impresso;
- III. Os números impressos são automaticamente cadastrados nos bancos de dados do sistema, a serem chamados posteriormente pelos pontos de atendimento (PA);
- IV. As chamadas de senhas devem ser feitas pelos pontos de atendimento instalados nas PA's, na medida em que informam estarem livres. Além da chamada de senha, uma série de atividades ocorre: como a rechamada de senhas, a transferência de senhas para outras filas, o registro dos serviços executados e a escolha do tipo de atendimento.

**e) Quantitativos da Contratação:**

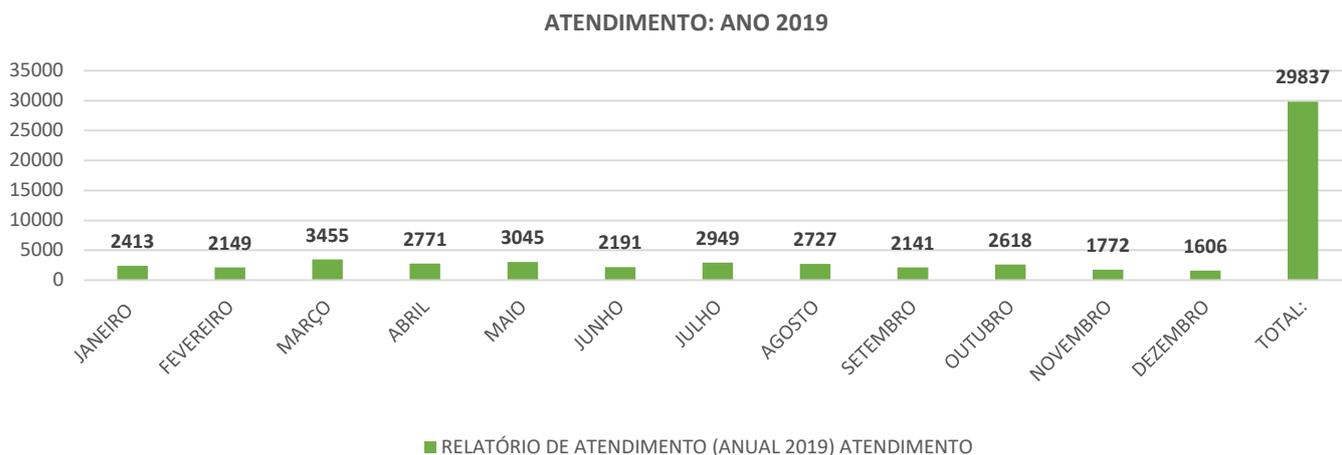
- I. O volume estimado pelo IPAJM corresponde a 29.900 (vinte e nove mil e novecentos) atendimentos por ano, devendo a empresa CONTRATADA ter profissionais adequados para garantir seu cumprimento dentro dos indicadores estabelecidos neste instrumento;
- II. A volumetria acima foi estimada considerando-se a média mensal de 2.250 (dois mil e duzentos e cinquenta) atendimentos, apurada por meio do Relatório de Atendimento e projetada para 12 (doze) meses, desconsideradas as sazonalidades;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- III. O volume estimado poderá sofrer um aumento dadas as sazonalidades e particularidades existentes no negócio previdenciário, tais como:
- Janeiro é um mês de maior índice de processos de aposentadoria de magistério;
  - Fevereiro é um mês de muita procura para informes de rendimentos – Imposto de Renda;
  - Março e/ou abril costumam surgir demandas adicionais, sempre que há reajuste anual;
  - Outubro a dezembro surgem as demandas de abonos.
- IV. Além disso, outras demandas poderão surgir conforme oferta de serviços estabelecidos pelas áreas fins do Instituto.
- f) **Dimensionamento da demanda e do serviço a ser contratado:**
- I. A gráfico abaixo apresenta o número de atendimentos realizados pela Central de Atendimento do IPAJM no ano de 2019 (não pandêmico COVID-19), conforme Relatório de Atendimento:



Fonte: Sistema de Registro de Atendimento da Central de Atendimento do IPAJM



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- II. O Tempo Médio de Atendimento praticado é de 45 (quarenta e cinco) minutos para os segurados que realizam agendamento;
- III. O Tempo Médio de 45 (quarenta e cinco) minutos contempla:
  - Digitalização, organização por tipo de documentos e registros em sistemas de produção do IPAJM;
  - Preenchimento e assinatura de formulários;
  - Dirimir questões do atendimento com os setores do IPAJM responsáveis;
  - Atendimentos excepcionais de TRIAGEM;
  - Atendimentos que compreendem um ou mais serviços oferecidos pelo IPAJM.
- IV. Os Advogados são atendidos de 13:00 às 15:00 horas, entre os atendimentos agendados, e excepcionalmente, fora deste horário, são atendidos por TRIAGEM.

#### **4.2.5. DEFINIÇÕES**

a) **Fase de Mobilização:**

- I. Computado como período contratual;
- II. Refere-se ao período de mobilização das obrigações pelo IPAJM à CONTRATADA, sem efeitos remuneratórios à CONTRATADA, a ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias. É o prazo que as partes necessitam para transferir procedimentos e normas envolvidas, e outras informações pertinentes, para possibilitar que o 1º (primeiro) dia de contagem contratual inicie após o encerramento do prazo de mobilização;
- III. Iniciada a partir do primeiro dia de vigência contratual, com a emissão da “Ordem de Mobilização” pela CONTRATANTE;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- IV. Engloba o período de implantação, incluindo a etapa de treinamento da equipe, a ser ministrada pela equipe técnica do IPAJM;
  - V. O cronograma de treinamento será definido conjuntamente com a CONTRATADA, dentro do período de mobilização;
  - VI. Findado o prazo de mobilização, os serviços serão iniciados com a emissão da “Ordem de Execução do Serviço” pela CONTRATANTE;
  - VII. Caso a empresa vencedora do Certame já preste serviço de objeto similar ao IPAJM, poderá a fase de mobilização ser suprimida totalmente de suas obrigações contratuais, ou parcialmente, mobilizando apenas os recursos necessários à complementação do objeto a ser executado;
  - VIII. A concomitância de Contratos Administrativos de objeto similar poderá ser admitida, excepcionalmente, e desde que necessariamente relativa à fase de mobilização, da licitante ganhadora, e prestação de serviços, da atual contratada. Tal situação visa não ferir o Interesse Público, uma vez que é necessário manter a prestação dos serviços aos beneficiários do IPAJM enquanto a licitante ganhadora se mobiliza para executar o objeto, em substituição à atual contratada;
  - IX. Emitida a “Ordem de Execução do Serviço” à licitante ganhadora, o contrato similar com a atual prestadora de serviços deverá ser imediatamente rescindido.
- b) A fase de **Adaptação Contratual** consiste no prazo inicial de 90 (noventa) dias de contrato que será considerado como período de adaptação (curva de aprendizado) da CONTRATADA, no qual, caso os indicadores apurados estejam abaixo da meta estabelecida, poderão ser aceitos sem penalidades à CONTRATADA, como glosa no valor mensal do Contrato ou penalidades administrativas;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- c) A fase de **Transição de Final do Contrato** consiste no período de encerramento das atividades, quando a CONTRATADA deverá elaborar um planejamento em conjunto com o IPAJM para repasse das informações e/ou documentos necessários a quem o IPAJM indicar. O prazo dessa etapa é de 30 (trinta) dias;
- d) A **Fiscalização Contratual** consiste em equipe do IPAJM designada para fiscalização do Contrato celebrado;
- e) **Vínculo:**
- I. A execução dos serviços de que trata este Termo de Referência não gerará vínculo empregatício entre os profissionais da pessoa jurídica CONTRATADA e a Administração, entre os quais será vedada, como manda a legislação, qualquer relação de pessoalidade e subordinação.

#### 4.2.6. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

- a) Os serviços descritos acima serão remunerados por posição de serviço efetivamente alocada, conforme quadro abaixo:

Lote	Item	Serviço	Valor Unit. Mensal	Turnos	Dias da Semana
2	1	4 (quatro) Posições de Atendimento Presencial	R\$ XXX	8h às 18h	Segunda à quinta-feira



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS  
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
————— IPAJM —————



				8h às 17h	Sexta-feira
	2	1 (uma) Posição de Supervisão	R\$ XXX	8h às 18h	Segunda à quinta-feira
				8h às 17h	Sexta-feira

- b) As Posições de Atendimento (PA's) e de Supervisão (PS) para os serviços de atendimento presencial serão executadas na Central de Atendimento do IPAJM;
- c) O IPAJM fornecerá a infraestrutura básica para a execução dos serviços, como:
- I. Computadores;
  - II. Impressora.
- d) Os seguintes itens serão obrigatoriamente fornecidos pela CONTRATADA:
- I. Scanners de mesa;
  - II. Certificados digitais;
  - III. *Hardware* e *software* para o sistema de gerenciamento e controle de fila;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- IV. Numeração/identificação das Posições de Atendimento (PA's).
- e) As Posições de Atendimento (PA's) e de Supervisão (PS) serão compostas por profissionais qualificados para a execução dos serviços, bem como da disponibilização de tecnologia necessária à execução dos serviços contratados;
  - f) No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas com salários, encargos sociais, trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à sua composição, conforme estabelecidos na Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e nos Acordos Coletivos de Trabalhos – ACT;
  - g) A infraestrutura de *scanners* de mesa e certificados digitais para uso dos PA's, totem digital, mini impressora do totem, painel eletrônico, *software* de gestão de fila, papel utilizado na mini impressora do totem e identificação numérica dos postos de atendimento ficam por conta da CONTRATADA, e deverão compor a Planilha de Custos.

#### **4.2.7. DOS INDICADORES**

- a) Durante a execução do Contrato, o IPAJM exigirá os seguintes indicadores: Nível de Satisfação (NS) e Tempo Médio de Atendimento (TMA);
- b) Os indicadores devem ser atingidos pela CONTRATADA, objetivando garantir a qualidade do serviço prestado;
- c) A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, os indicadores alcançados, os quais serão devidamente conferidos e aprovados pelo IPAJM;
- d) Com base na pesquisa de satisfação devem ser gerados relatórios mensais, contendo a quantidade de percentual para cada item pesquisado, conforme definido pelo IPAJM;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- e) A pesquisa será realizada por meio de pergunta de satisfação do atendimento;
- f) A qualquer tempo, os referidos indicadores poderão ser modificados e/ou substituídos por outros, que melhor venham a atender o objeto do contrato e interesse do IPAJM, tanto por sugestão do IPAJM quanto da CONTRATADA, os quais deverão ser acordados entre as partes;
- g) Poderão ser efetuadas, durante o período de vigência do Contrato, avaliações dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério do IPAJM, observando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato;
- h) Na hipótese dessas modificações e/ou substituições implicarem em novos custos, a CONTRATADA submeterá à apreciação do IPAJM, na memória de cálculo discriminando detalhada e detidamente o novo custo dos serviços, observando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato;
- i) Os indicadores visam garantir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA ao IPAJM;
- j) Serão apurados mensalmente por meio de fórmulas definidas especificamente para cada índice;
- k) Em caso de quebra dos Acordos de Níveis de Serviços – SLA, por não cumprimento das metas, serão realizadas retenções de valores calculados com base no valor da fatura do mês de referência de cada medição, conforme indicadores que seguem:

<b>INDICADORES</b>	<b>FINALIDADE</b>	<b>A PARTIR DO 3º MÊS</b>
<b>Nível de Satisfação</b>	Garantir a satisfação e qualidade nos atendimentos aos beneficiários.	> = 85%



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



<b>Tempo Médio de Atendimento – TMA</b>	Garantir o atendimento dentro do tempo especificado pelo IPAJM.	45 (quarenta e cinco minutos)
---	---	-------------------------------

- l) Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência, o IPAJM informará a CONTRATADA dos indicadores apurados informando o valor de retenção de valores, caso tenha sido apurado por meio da aplicação do índice de redução;
- m) No caso da CONTRATADA discordar do percentual atribuído pelo IPAJM, o indicador objeto da falta de consenso será avaliado entre as partes.

**4.2.7.1. Fator de Avaliação – FA**

- a) É o resultado do número total de atendimentos efetuados no mês de referência, segmentado por nível de classificação do atendimento (ÓTIMO, BOM, REGULAR e RUIM);
- b) A CONTRATADA deve garantir que no mínimo 85% (oitenta e cinco por cento) das pesquisas realizadas devam receber avaliação ÓTIMO ou BOM, que será classificado como “Nível de Atendimento Satisfatório”, recebendo integralmente pelos serviços prestados;
- c) Caso a CONTRATADA não garanta o “Nível de Atendimento Satisfatório”, será aplicada penalidade, de acordo com a tabela abaixo:

<b>Nível de Satisfação</b>	<b>Fator de Cálculo</b>	<b>Penalidade</b>
Ótimo	1	Aplicado sobre o valor total da fatura mensal
Bom	0,8	



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



Regular	0,6	
Ruim	0,4	

- d) Após apuradas as porcentagens de cada Nível de Satisfação, sobre o total de atendimentos realizados, os valores serão apurados conforme a fórmula:

$$\text{FA} = \text{Total do Nível de Satisfação (\%)} \times \text{Fator de Cálculo do Nível de Satisfação} \times \text{Valor da Fatura Mensal.}$$

- e) Deve-se multiplicar cada percentual relativo ao Nível de Satisfação por seu respectivo Fator de Cálculo Individual (percentual de cada tipo de satisfação x índice do fator de cálculo para o respectivo tipo de satisfação);
- f) Apurado o Fator de Avaliação de cada Nível de Satisfação, soma-se os resultados. Este será o valor da fatura com glosa;
- g) Na tabela abaixo exemplificamos uma fictícia glosa para 100 (cem) avaliações em um mês de prestação do serviço:

Nível de Satisfação	Avaliação no Mês	Nível Satisfação (%) x Fator de Cálculo (Fator de Avaliação)	Valor da Fatura Glosada
Todos os Níveis	100 (100% = 1)		0,91 x Valor da Fatura Total
Ótimo	80 (80% = 0,8)	0,8 x 1 = 0,8	
Bom	4 (4% = 0,04)	0,04 x 0,8 = 0,03	
Regular	10 (10% = 0,10)	0,10 x 0,6 = 0,06	



Ruim	6 (6% = 0,06)	$0,06 \times 0,4 = 0,02$	
------	---------------	--------------------------	--

#### 4.2.7.2. Indicadores de Processo

a) O IPAJM acompanhará ainda os indicadores abaixo, que devem ser atendidos pela empresa para que seja mantida a qualidade do serviço executado:

##### I. Tempo Médio de Espera na Fila – TME:

- Tempo médio de espera dos beneficiários aguardando na fila até serem atendidos por um atendente;
- É calculado pela somatória do tempo total de todos os beneficiários que aguardaram na fila de espera dividido pelo total de beneficiários atendidos (atendimento concluído);
- A CONTRATADA deverá disponibilizar ao IPAJM relatórios apurados por hora, dia e mês dos Tempos Médios de Espera em Fila – TME, inclusive os que estiverem fora dos critérios de aceitação.

##### II. Tempo Médio de Atendimento – TMA:

- Representa o tempo médio gasto no atendimento aos beneficiários, a contar do início do atendimento pelo operador até a sua conclusão;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar ao IPAJM relatórios apurados por hora, dia e mês dos Tempos Médios de Atendimentos – TMA, inclusive os que estiverem fora dos critérios de aceitação.

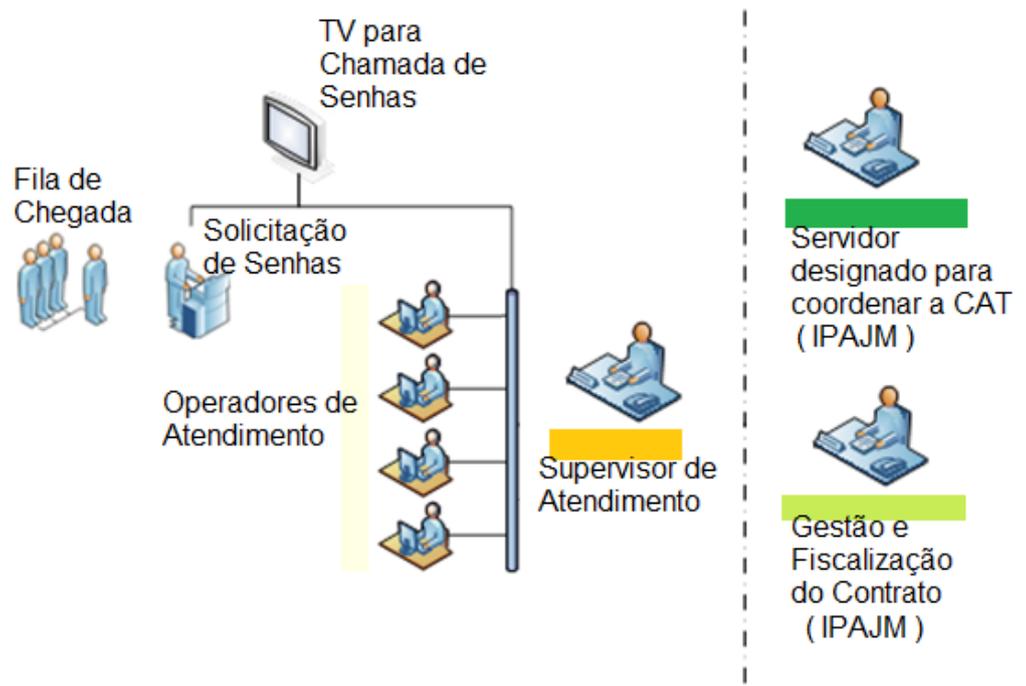
#### 4.2.8. INFRAESTRUTURA



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- a) Os serviços deverão ser executados nas instalações do IPAJM, concentrados em um só ambiente, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão;
- b) As senhas de atendimento deverão ser classificadas como: AGENDADOS, TRIAGEM e ADVOGADOS;



**c) Da estrutura da Central de Atendimento:**

- I. As "PA's" (Posições de Atendimento) do IPAJM são do tipo "mesas", separadas entre si para atendimento individualizado;
- II. Para a composição dos 4 (quatro) "PA's" são considerados 4 (quatro) operadores de atendimento;
- III. A "PS" (Posição de Supervisão) é do tipo "mesa", localizada em posição de destaque em relação à equipe de operadores da



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- Central de Atendimento, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas;
- IV. Para a composição do 1 (um) “PS” é considerado 1 (um) supervisor de atendimento;
  - V. As “PA’s” e a “PS” são equipadas com computadores interligados aos sistemas para atendimento, bem como conectados à rede corporativa, e conseqüentemente às impressoras;
  - VI. Cada “PA’s” têm um *scanner* de mesa fornecido pela CONTRATADA;
  - VII. Cada “PA’s” têm certificado digital próprio fornecido pela CONTRATADA;
  - VIII. Os “PA’s” são exclusivos para atendimento aos beneficiários do IPAJM, não sendo compartilhadas com serviços de outros beneficiários ou setores;
  - IX. A “PS” é exclusiva para supervisão das “PA’s”;
  - X. A “PS” tem certificado digital próprio fornecido pela CONTRATADA;
  - XI. Todos os equipamentos estão em perfeito estado de funcionamento e conservação para a execução dos serviços;
  - XII. A Central de Atendimento tem ambiente climatizado;
  - XIII. Toda e qualquer alteração, troca, reforma ou substituição que envolva os ambientes físicos relacionados ao espaço de prestação dos serviços contratados pelo IPAJM serão comunicados previamente à CONTRATADA, buscando manter as condições estabelecidas neste Termo de Referência;
  - XIV. É responsabilidade da CONTRATADA dispor de, no mínimo, infra-estrutura própria adequada para aplicação dos treinamentos e reciclagens. As mesmas devem contar com:
    - ✓ Quadro branco (ou similar), mesas e cadeiras;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Projetor multimídia e demais equipamentos que se fizerem necessários;
- ✓ Computadores: no mínimo 01 (um) para cada 02 (dois) treinandos.

**d) Dos equipamentos de *scanners* de mesa:**

- I. Será de responsabilidade da CONTRATADA, durante a vigência do Contrato Administrativo, o fornecimento de *scanners* de mesa;
- II. Será disponibilizado um *scanner* de mesa para cada “PA”, totalizando 4 (quatro) equipamentos;
- III. A responsabilidade da manutenção dos equipamentos ficará exclusivamente a cargo da CONTRATADA;
- IV. Os *scanners* de mesa, ao alcance dos operadores de atendimento, visam propiciar agilidade, transparência e qualidade na prestação dos serviços, oferecendo presteza no atendimento, evidenciando as operações de digitalização de documentos oficiais e/ou pessoais ao beneficiário do IPAJM, e evitando o deslocamento e ausência desnecessária do operador no “PA” durante o atendimento.
- V. **Descrições técnicas mínimas dos equipamentos:**
  - ✓ Gramatura máxima do papel: no mínimo 270 g/m<sup>2</sup>;
  - ✓ Capaz de realizar cópia frente e verso;
  - ✓ Cor: preto/branco e colorido;
  - ✓ Modos de Digitalização: no mínimo PDF e imagem;
  - ✓ Ter OCR (*Optical Character Recognition*) nativo, ou disponibilizar programa do fabricante com essa solução;
  - ✓ Ciclo diário de digitalização: no mínimo 100 (cem) páginas por dia;
  - ✓ Resolução Óptica: no mínimo 600 x 600 dpi;
  - ✓ Tamanho máximo para digitalização: no mínimo formato A4;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Capaz de digitalizar, no mínimo, os tipos de documento: cartão com relevo, cartão de plástico, e papel comum;
- ✓ Fonte de alimentação: USB, devendo ser exclusivamente alimentado pela porta USB do computador presente no “PA”;
- ✓ Conectividade com o computador: no mínimo USB;
- ✓ Páginas por minuto: no mínimo 15 (quinze) páginas.

**e) Dos Certificados Digitais (validade ICP-Brasil):**

- I. É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar Certificado Digital (assinatura digital) em plena conformidade com os requisitos técnicos requeridos por todas as autoridades certificadoras da ICP-Brasil, gerado e armazenado em dispositivo portátil do tipo *token* (A3);
- II. Os Certificados Digitais serão disponibilizados para todos os Operadores (PA's) e para o Supervisor (PS);
- III. Os Certificados Digitais deverão ser protegidos por senha individual (pessoal);
- IV. Os Certificados deverão estar totalmente habilitados e vigentes durante o período do Contrato a ser celebrado entre IPAJM e CONTRATADA;
- V. Cada Operador e Supervisor deverá ter Certificado Digital próprio e intransferível;
- VI. Justifica-se a exigência de Certificado Digital haja vista que o IPAJM tramita requerimentos e processos (pensão e aposentadoria) no formato digital, dispensando o uso de papel e requerendo assinaturas digitais pelo Operador ou Supervisor.

**4.2.9. TECNOLOGIA APLICADA PARA O SISTEMA DE ATENDIMENTO**

**a) Sistema para gerenciamento de atendimento:**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- I. A CONTRATADA deverá prover uma solução de Gerenciamento de Atendimento ao Público capaz de organizar e monitorar o atendimento, contendo os seguintes recursos:
- ✓ Organizar os beneficiários por ordem de chegada;
  - ✓ Organizar por demanda de serviços;
  - ✓ Organizar por níveis de prioridade;
  - ✓ Gerenciar o tempo de espera;
  - ✓ Gerenciar a produtividade dos atendentes em tempo real;
  - ✓ Medir a qualidade do atendimento por meio da manifestação do beneficiário;
  - ✓ Gerar relatórios técnicos e gerenciais.
- II. O sistema deverá ser composto por módulos de *hardware* (painel eletrônico, dispositivo de coleta de opinião, totem de solicitação de senhas e mini impressora) e de *software* (Supervisor, Atendente, Agendamento, Configurador) e possuir configuração flexível e escalonável, de modo a disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o controle do atendimento;
- III. O sistema deverá ser de fácil operação e deverá dispor de, no mínimo, o conjunto de funcionalidades descrito a seguir:
- ✓ **Acessibilidade e segurança:**
    - O sistema deve permitir operação e gerenciamento remoto, por meio da rede de dados local ou da *internet*, mas deve se manter em operação em caso de falha nos *links* de comunicação de dados;
    - Em caso de queda na alimentação elétrica, todas as configurações implementadas e a situação das filas de atendimento devem ser mantidas e recuperadas com o restabelecimento da rede elétrica;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- O acesso ao sistema deve ser protegido por chave de usuário e senha, evitando o uso indevido por parte de pessoas não autorizadas;
- Todos os usuários devem ser cadastrados no sistema de acordo com o perfil de utilização, sendo permitido, no mínimo, 4 (quatro) níveis de acesso distintos – Administração, Supervisão, Atendimento e Gerencial;
- A supervisão, configuração, manutenção e o gerenciamento do sistema, incluindo a emissão de relatórios, devem poder ser realizados por meio de navegador de *internet* padrão.

✓ **Supervisão:**

- Oferecer suporte à equipe da Central de Atendimento;
- O Supervisor deverá acessar os recursos de monitoramento e os parâmetros operacionais das funcionalidades de atendimento do setor;
- O sistema deverá ser capaz de emitir mensagens de alarme para o Supervisor sobre os níveis de atendimento dos atendentes;
- O Supervisor deve poder executar intervenções na forma do atendimento de maneira fácil e dinâmica, podendo configurar, monitorar e alterar as posições de atendimento e as regras de priorização, de acordo com os serviços prestados pelo IPAJM;
- O sistema deve permitir ao Supervisor visualizar os tempos de espera e atendimento e o tamanho das filas em tempo real, emitir e cancelar senhas, listar relatórios de eventos e alarmes.

✓ **Atendimento:**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- Acesso ao sistema por meio do cadastro de usuário e senha, com possibilidade de desconexão manual ou por ociosidade (*login e logoff*);
  - Chamada manual ou automática do próximo beneficiário, com apresentação do número da senha, nível de prioridade e horário da emissão;
  - Chamada seletiva de senha específica ou de senha por serviço ou nível de prioridade;
  - Rechamada ou cancelamento de senha de atendimento. O sistema deve permitir a configuração de um número máximo de rechamadas e o cancelamento automático da senha após ter atingido este número;
  - Finalização de atendimento manual ou automática;
  - Suspensão temporária de atendimento, podendo justificar o motivo ou não.
- ✓ **Registro e emissão de senhas:**
- Os módulos de impressão de senhas deverão possibilitar o auto-atendimento (o próprio beneficiário pode retirar a sua senha) ou o atendimento por equipe de triagem, com opção de escolha do serviço desejado, quando aplicável;
  - As senhas devem ser emitidas com, pelo menos, 1 (um) caractere alfanumérico, para identificar serviço ou nível de prioridade, e 4 (quatro) dígitos numéricos, para identificar o número da senha;
  - O sistema deve emitir senhas sequenciais, inicializando automaticamente com um valor previamente ajustado e, toda vez que atingir o valor máximo (configurável), retornar ao valor inicial;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- O sistema deverá permitir a criação e configuração de, pelo menos, 4 (quatro) níveis de prioridade para utilização simultânea;
  - O sistema deve permitir também o gerenciamento das filas de atendimento sem a emissão de senhas (modelo fila única);
  - O equipamento de impressão das senhas deve ser do tipo mesa, pedestal e deve ser silencioso, com corte automático e indicador de falta de papel;
  - Além do código identificador da senha emitida, o sistema deve permitir a impressão de informações configuráveis, como: a data e horário da emissão da senha, o tamanho da fila de espera, a logomarca do IPAJM, o serviço, setor de atendimento, mensagens ao cidadão ou informações específicas sobre o órgão ou serviço.
- ✓ **Ordem de atendimento e priorização:**
- Como regra geral, a ordem de atendimento é determinada pelo agendamento realizado previamente, pela empresa terceirizada de teleatendimento do IPAJM, conforme disponibilidade de agenda;
  - O beneficiário, quando chega na Central de Atendimento, retira uma senha, que o classifica como AGENDADO, TRIAGEM ou ADVOGADO;
  - Para os agendamentos prévios, o tempo máximo na fila de espera é de 15 (quinze) minutos;
  - O tempo médio entre cada agendamento, por posto de atendimento, é de 45 (quarenta e cinco) minutos, considerando a possibilidade de solicitação de serviços adicionais, a necessidade de digitalização de documentos e a alimentação de processos digitais;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- O tempo médio poderá ser alterado, a qualquer momento, pela Gerência responsável pela Central de Atendimento, em comum acordo com a CONTRATADA.
- ✓ **Painéis de chamada de senha:**
- O sistema deve permitir a instalação de painel na Central de Atendimento para a chamada dos beneficiários por meio da exibição das senhas com as respectivas posições de atendimento (guichês);
  - As senhas exibidas devem ser compostas de identificador alfanumérico e número sequencial;
  - O painel deve emitir sinal sonoro com regulagem de volume, para alerta das chamadas, e possuir duas linhas: uma para a exibição da senha e posição de atendimento e outra para exibição de mensagens de texto com informações para o beneficiário, podendo ser configuradas para veiculação de mensagens gerais ou específicas.
- ✓ **Registro do atendimento:**
- O sistema deve manter registro, atualizado em tempo real, de todas as senhas emitidas e todos os atendimentos efetuados por serviço e nível de prioridade, incluindo as informações referentes ao horário da emissão das senhas, horário do atendimento, tempo de espera entre a emissão da senha e o respectivo atendimento, duração do atendimento, tempo de ociosidade e de indisponibilidade de cada posição de atendimento, senhas canceladas e os respectivos valores médios e totais de cada informação, quando aplicável.
- ✓ **Manifestação do beneficiário:**
- Todos os postos de atendimento devem possuir um dispositivo acoplado capaz de medir a satisfação do cidadão



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



quanto ao seu atendimento. Este dispositivo deve possuir as seguintes características:

- Possuir, no mínimo, quatro teclas de avaliação: **ÓTIMO, BOM, REGULAR e RUIM;**
  - Dispor de aparato físico para impedir que o atendente veja a avaliação efetuada;
  - Possuir indicador luminoso, confirmando a realização da avaliação;
  - Não necessitar de fonte de alimentação externa;
  - Ser conectado diretamente ao computador do atendente que está sendo avaliado.
- A opinião do beneficiário sobre o atendimento deve ser solicitada automaticamente pelo sistema ao final de cada atendimento, através da habilitação do dispositivo, permitindo que todos os beneficiários atendidos possam registrar sua avaliação;
  - O atendimento não será finalizado enquanto não ocorrer a avaliação do serviço;
  - O sistema encerrará automaticamente o atendimento após a avaliação do beneficiário;
  - Os dados coletados devem ser armazenados de modo a permitir a emissão de relatórios com os seguintes dados vinculados: senha, atendente, serviço, categoria, data e hora.
- ✓ **Monitoramento e alarmes:**
- O sistema deve permitir o monitoramento das filas de atendimento de modo que o Supervisor tenha acesso as filas. O serviço de monitoramento deve ser dinâmico e de fácil operação, permitindo a configuração ou alteração dos limites de controle da qualidade, dos alarmes e das posições



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



de atendimento (mesas), de acordo com a política de atendimento a ser adotada em cada momento.

✓ **Relatórios gerenciais:**

- O sistema deve possuir um módulo gerencial capaz de apresentar um conjunto mínimo de relatórios gerenciais, com informações estatísticas e gráficas, criados pelo próprio usuário ou pré-configurados;
- Além dos usuários com nível de acesso gerencial, restrito à exibição de relatórios, os Supervisores devem ser capazes de visualizar todos os relatórios disponíveis, necessários para a aferição dos níveis de qualidade acordados;
- A utilização do sistema deve ser fácil e intuitiva e deve permitir a totalização dos dados e a aplicação de ordenação e filtros para a seleção do período de pesquisa, serviço, atendente e campos de informações a serem apresentadas;
- São dados a serem apresentados nos relatórios gerenciais:
  - Quantidade de cidadãos atendidos;
  - Tempo máximo e médio de espera;
  - Tempo máximo e médio de atendimento;
  - Quantidade de cidadãos em espera (informação em tempo real);
  - Senhas redirecionadas;
  - Quantidade de senhas canceladas;
  - Alarmes gerados;
  - Atendentes disponíveis para atendimento (guichê ocioso);
  - Avaliação de satisfação do cidadão.

✓ **Hardware e software:**

- Os equipamentos e *softwares* necessários ao cumprimento das exigências funcionais e de desempenho, descritas nos itens anteriores, deverão fazer parte da solução;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- O sistema deve estar preparado para ser executado nas estações de trabalho do Supervisor e Atendentes, com sistema operacional *Windows*;
- O prazo de entrega e instalação será de 30 (trinta) dias (Fase de Mobilização);
- É de responsabilidade da CONTRATADA a instalação física dos produtos especificados neste anexo;
- Fica sob responsabilidade do IPAJM a disponibilidade da infraestrutura adequada de pontos lógicos e elétricos bem como a definição dos locais dos equipamentos a ser instalados pela CONTRATADA;
- É de responsabilidade do IPAJM a instalação dos aplicativos necessários (*softwares*) para pleno funcionamento do Sistema de Gerenciamento de Fila;
- Caso seja solicitado pelo IPAJM, a CONTRATADA prestará apoio técnico durante a instalação do sistema de Gerenciamento de Fila;
- Por ocasião da entrega, a CONTRATADA deverá colher no comprovante respectivo a data, o nome, o cargo, a assinatura e o número do Registro Geral (RG), emitido por servidor do IPAJM responsável pelo recebimento;
- Constatadas irregularidades no objeto contratual, o IPAJM poderá:
  - Se disser respeito à especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinado sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;
  - a) Na hipótese de substituição, a CONTRATADA deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo de 5 (cinco) dias,



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado;
- b) Se disser respeito à diferença de quantidade ou de partes, determinar sua complementação, ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;
- c) Na hipótese de complementação, a CONTRATADA deverá fazê-la em conformidade com a indicação do IPAJM, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.
- O recebimento do objeto dar-se-á definitivamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias após o recebimento provisório, uma vez verificado o atendimento integral da quantidade e das especificações contratadas, mediante Termo de Recebimento Definitivo ou Recibo, firmado pelo servidor responsável;
  - Com o objetivo de manter os equipamentos a serem fornecidos em boas condições de funcionamento ou restabelecê-lo a tais condições, a CONTRATADA prestará serviços de manutenção e de suporte técnico *on-site* durante o período de vigência do contrato;
  - A CONTRATADA deverá assegurar o suporte técnico necessário à satisfatória utilização dos equipamentos, no que consiste à manutenção de *hardware*;
  - Os serviços de manutenção e suporte técnico *on-site* deverão ser executados por técnicos em nome da CONTRATADA, treinados e certificados, com qualificação técnica para diagnóstico e solução dos problemas, bem como para substituição das peças e reconfiguração dos equipamentos;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- O período de disponibilidade para execução pela CONTRATADA dos serviços de manutenção e de suporte técnico para os equipamentos especificados neste anexo é de segunda a sexta, das 08h às 17h, exceto feriados e pontos facultativos;
- O prazo máximo para reparo e solução dos equipamentos especificados neste anexo, contado a partir da chamada e dentro do período de disponibilidade especificado é de 24 (vinte e quatro) horas;
- Os serviços de manutenção contemplam suporte técnico e a substituição das peças necessárias para reparo dos equipamentos, bem como outras despesas decorrentes destes serviços, sem ônus ao IPAJM, salvo quando for provocado por uso inadequado dos equipamentos;
- A CONTRATADA prestará serviços de manutenção corretiva dos equipamentos no local de instalação dos mesmos, e será responsável pela entrega e instalação das peças de substituição, retirada das peças com defeitos e, se necessário, deverá efetuar a reconfiguração do sistema operacional do equipamento;
- Todas as peças serão fornecidas à base de permuta, sendo que a reposição deverá ser feita por peças novas homologadas pelo fabricante dos equipamentos, de especificações idênticas ou superiores às substituídas, como tipo, configuração e capacidade;
- Caso o equipamento, no todo ou em parte, tenha que ser retirado do local ou o tempo para reparo e solução, contado a partir do chamado e dentro do período de disponibilidade especificado, seja superior a 24 (vinte e quatro) horas, deve-se substituir, no ato, o equipamento por outro equivalente



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



(equipamento *back-up*), com a mesma configuração ou superior, enquanto perdurar o conserto;

- Correm por conta exclusiva da CONTRATADA as responsabilidades decorrentes pela retirada e devolução dos equipamentos, bem como todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes;
- Em face de mudança do *layout* da Central de Atendimento (disposição de móveis, instalação de divisórias, entre outros), o IPAJM poderá solicitar à CONTRATADA adequação do Sistema para Gerenciamento de Fila conforme a nova configuração do espaço, em horários que não prejudiquem o serviço de atendimento presencial.

- IV. A empresa fornecedora deverá capacitar os usuários a operarem o sistema e os respectivos equipamentos, sendo a carga horária correspondente à necessária para o desenvolvimento das atividades;
- V. O treinamento deve ser realizado em dois níveis, de acordo com a tabela abaixo:

<b>NÍVEL</b>	<b>Nº DE PESSOAS</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
<b>Operacional</b>	4 (quatro) Posições de Atendimento + 1 (uma) Posição de Supervisão + Posições de Contingência	4 (quatro) Operadores de Atendimento + 1 (um) Supervisor de Atendimento + Pessoal de Contingência
<b>Contratual</b>	1 (uma) pessoa do IPAJM	Servidor indicado pelo IPAJM

- VI. É responsabilidade da CONTRATADA manter o pessoal, atribuído aos Postos de Contingência, devidamente treinados durante o período contratual;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  

---

**IPAJM**

---



VII. O Plano de Contingência é abordado no item 4.2.11 deste Termo de Referência.

**b) Scripts de atendimento:**

- I. A Central de Atendimento deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade e padronização de procedimentos;
- II. Na execução dos serviços, a CONTRATADA obedecerá aos fluxos de atendimento estabelecidos pelo IPAJM nos Procedimentos Operacionais que contém a descrição do diálogo do Atendente com os beneficiários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestões e de reclamações;
- III. O *script* de atendimento será elaborado em conjunto entre IPAJM e a CONTRATADA.

**4.2.10. DO PESSOAL**

**a) Considerações sobre a Equipe:**

- I. É responsabilidade da CONTRATADA prover profissionais experientes e habilitados, com total capacidade de execução das tarefas que lhes serão confiadas;
- II. Os postos de atendimentos não poderão ficar descobertos, a exceção dos horários de pausa estipulados entre IPAJM e CONTRATADA, e nas hipóteses de faltas de funcionário a CONTRATADA deverá, no início da jornada do profissional, providenciar a disponibilização de um substituto, cujas



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



qualificações sejam similares àquelas definidas para o serviço contratado, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Contrato;

III. O IPAJM estabelece que os profissionais que devem compor o quadro de pessoal devem ser no mínimo os abaixo indicados, com os respectivos perfis, habilidades e conhecimentos indicados:

**b) Operador de Atendimento:**

I. Escolaridade:

✓ Ensino Médio completo.

II. Conhecimento Técnico:

✓ Informática: *Windows, Word, Excel e internet;*

✓ Digitação;

✓ Técnicas de atendimento;

✓ Técnicas de negociação.

III. Habilidades de Comunicação:

✓ Controle de voz (projeção de atitude positiva);

✓ Articulação (clareza, dicção);

✓ Modulação da voz.

IV. Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades:

✓ Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas do IPAJM;

✓ Conhecimento dos produtos e serviços do IPAJM;

✓ Conhecimento de ortografia.

V. Atribuições/Funções:

✓ Proceder à atualização de dados pessoais dos segurados, quando couber;

✓ Cumprir regras estabelecidas pela Supervisão;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Conhecer e cumprir Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão do IPAJM;
- ✓ Conhecer e utilizar sistemas do IPAJM que dão suporte ao atendimento aos segurados.

**c) Supervisor de Atendimento:**

I. Escolaridade:

- ✓ Ensino Superior completo ou em andamento.

II. Conhecimento Técnico:

- ✓ Informática: *Windows, Word, Excel e internet;*
- ✓ Digitação;
- ✓ Técnicas de atendimento;
- ✓ Técnicas de negociação;
- ✓ Conhecimentos em indicadores de *performance* e acompanhamento de fila;
- ✓ Conhecimento para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;
- ✓ Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações;
- ✓ Conhecimentos básicos em tecnologia relacionada a sistemas de controle e gerenciamento de fila e sistemas de relatórios;
- ✓ Conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais do IPAJM.

III. Habilidades de Comunicação:

- ✓ Controle de voz (projeção de atitude positiva);
- ✓ Articulação (clareza, dicção);
- ✓ Modulação da voz;
- ✓ Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- ✓ Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- IV. Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades:
- ✓ Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas do IPAJM;
  - ✓ Conhecimento dos produtos e serviços do IPAJM;
  - ✓ Conhecimento de ortografia;
  - ✓ Utilização dos roteiros e aplicativos de atendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências;
  - ✓ Conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais do IPAJM.
- V. Atribuições/Funções:
- ✓ Cumprir e fazer cumprir todas as regras estabelecidas pelo IPAJM;
  - ✓ Conhecer as normas internas e procedimentos operacionais padrão do IPAJM;
  - ✓ Dominar todos os sistemas de dimensionamento de equipe, relatórios, controle e gerenciamento de fila e outros, inerentes ao cargo;
  - ✓ Supervisionar o atendimento presencial, promovendo o planejamento, a coordenação e o desenvolvimento dos serviços e processos;
  - ✓ Garantir conformidade dos itens de atendimento, de segurança, de acessibilidade e regulatórios;
  - ✓ Acompanhar e orientar os subordinados no desempenho de suas atividades, que incluem orientações aos beneficiários, visando garantir o cumprimento dos procedimentos;
  - ✓ Realizar atendimento presencial quando se fizer necessário, em horários programados;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



✓ Coordenar, junto ao IPAJM, atividades de atendimento e administrativas que se fizerem necessárias para o funcionamento da Central de Atendimento, conforme orientação do coordenador designado pelo Instituto.

**d) Do treinamento:**

- I. Os treinamentos e capacitação dos profissionais para o atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- II. O IPAJM ministrará o treinamento inicial aos Operadores e Supervisor, cabendo à CONTRATADA absorver a metodologia e conteúdo para posterior repasse à novos profissionais vinculados ao serviço;
- III. O treinamento a ser ministrado pelo IPAJM abordará os assuntos relacionados aos serviços e informações a serem executados na Central de Atendimento, bem como suas normas internas, procedimentos operacionais, serviços oferecidos e seus respectivos prazos, análises, dentre outros;
- IV. Durante a vigência do Contrato, o IPAJM poderá realizar treinamentos de reforço, sempre que julgar necessário, considerando mudanças de rotinas administrativas internas da Instituição, criação ou alteração de Legislação Previdenciária ou de Processo Administrativo, entre outras situações que impactem nas atividades Central de Atendimento, provocadas por aspectos internos ou externos ao Instituto de Previdência;
- V. São de responsabilidade da CONTRATADA as despesas referentes aos treinandos e a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica para viabilizar o treinamento, tais como: laboratórios com computadores conectados à *internet*, *data show*, mobiliário e outros equipamentos, materiais pedagógicos e acessórios necessários a todos os treinamentos ministrados pelo IPAJM e/ou pela CONTRATADA;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- VI. A CONTRATADA, quando couber, deverá comunicar ao IPAJM a necessidade de realizar treinamento;
- VII. As atividades de capacitação dos Operadores e Supervisor, desenvolvidas pela CONTRATADA ou pelo IPAJM, não poderão prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade;
- VIII. Será de responsabilidade da CONTRATADA ministrar cursos técnicos comportamentais exigidos ao perfil de Operador de Atendimento ou Supervisão, bem como aqueles relativos aos sistemas envolvidos na monitoria e desempenho da prestação dos serviços, com carga horária compatível e de comum acordo com o IPAJM;
- IX. Os custos referentes ao material didático dos treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- X. Os cursos técnicos comportamentais de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA deverão abordar conteúdos e promover técnicas para reforçar o perfil, o desenvolvimento de habilidades interpessoais e características comportamentais conforme as elencadas abaixo:
- ✓ Automotivação;
  - ✓ Equilíbrio emocional – agir com calma nas situações críticas;
  - ✓ Postura ética – respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;
  - ✓ Organização e rapidez na exposição de ideias;
  - ✓ Capacidade de persuasão – transmitir segurança e precisão nas informações;
  - ✓ Criatividade – sugerir novas formas para a realização do trabalho;
  - ✓ Atenção concentrada – capacidade de se ater à execução do serviço;
  - ✓ Empatia – saber se colocar no lugar do outro;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- ✓ Objetividade – agilidade no atendimento;
  - ✓ Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;
  - ✓ Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
  - ✓ Trabalhar em equipe – gerenciar esforços coletivos para resolver problemas;
  - ✓ Espírito e conhecimento de liderança;
  - ✓ Disciplina – se ater às atividades de atendimento, de forma a apenas deixar o posto mediante autorização do Supervisor ou de outro Preposto indicado pela CONTRATADA.
- XI. A CONTRATADA deverá promover periodicamente a realização de treinamentos visando à manutenção e melhoria contínua dos serviços, garantindo o mínimo de 4 (quatro) horas de treinamento/mês por Operador e Supervisor;
- XII. Os treinamentos periódicos deverão ser comprovados ao IPAJM, mensalmente, por meio de lista de presença ao treinamento ou por certificados expedidos pela CONTRATADA ou, ainda, por Instituições de Ensino/Treinamento.
- e) **Dos uniformes e identificação:**
- I. A empresa CONTRATADA para a prestação dos serviços em pauta deverá fornecer uniformes e complementos à mão-de-obra envolvida, conforme, no mínimo, o descrito abaixo:
- ✓ **Masculino:**
    - Calça social;
    - Camisa social;
    - Blazer ou jaqueta;
    - Sapatos pretos.
  - ✓ **Feminino:**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- Calça social ou saia social;
  - Blusa social;
  - Blazer ou jaqueta;
  - Sapatos pretos.
- II. A CONTRATADA deverá fornecer a cada um de seus funcionários, no mínimo, 2 (dois) conjuntos completos de uniforme, anualmente;
- III. A empresa deverá identificar seus empregados, utilizando crachá (modelo utilizado pela empresa);
- IV. Os crachás deverão conter a logomarca da empresa, o nome completo do empregado, sua função e fotografia atual.

#### **4.2.11. PLANO DE CONTINGÊNCIA**

##### **a) Contingências de recursos:**

- I. A CONTRATADA deverá possuir recursos para cobrir ocorrências tais como greve de funcionário ou paralisação de sistema de transporte, roubo de equipamento ou assaltos, visando manter a operação com pelo menos 2 (dois) “PA’s” (contingente mínimo);
- II. Os serviços não poderão ficar paralisados por mais de 4 (quatro) horas;
- III. Paralisações acima de 4 (quatro) horas poderão ensejar a rescisão do Contrato;
- IV. Qualquer paralisação deverá ser justificada por escrito e estará sujeito a penalidade administrativa.

##### **b) Contingências para a Central de Atendimento:**

- I. Dispor de recursos reservas de pelo menos 50% (cinquenta por cento) do quadro total de técnicos alocados nos “PA’s”,



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



devidamente treinados, para alocação imediata em casos de contingências emergenciais de aumento da demanda de atendimento;

- II. O IPAJM avisará formalmente, em até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, os casos em que ele possa prever aumento de demanda de atendimentos por motivos operacionais e que obrigará a CONTRATADA a manter os níveis de serviços estipulados;
- III. A CONTRATADA será avisada com até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência sobre qualquer ação aplicadas em serviços do IPAJM que impliquem em interrupção momentânea dos serviços.

**c) Contingências para o sistema para gerenciamento e controle de fila, scanners de mesa e certificados digitais:**

- I. Os equipamentos de *back-up* deverão ser de propriedade da CONTRATADA ou por ela locados, não cabendo ao IPAJM nenhuma responsabilidade na disponibilização dos mesmos;
- II. A substituição temporária de equipamento original por equipamento de *back-up* não caracterizará a conclusão de um chamado. Isto acontecerá quando o equipamento original retornar em perfeito estado de funcionamento à instalação de origem;
- III. O equipamento original deve retornar à instalação de origem, em pleno funcionamento, no prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar da data de sua retirada para reparo;
- IV. A CONTRATADA prestará os serviços de garantia nos equipamentos, independentemente dos acessórios ou outros equipamentos que estejam a estes conectados;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- V. A CONTRATADA providenciará, a qualquer tempo, revisões quando forem classificadas como mandatárias pelo fabricante dos equipamentos, durante a vigência da garantia;
- VI. A CONTRATADA prestará os serviços de manutenção corretiva dos equipamentos, durante o período de garantia, no local de instalação dos equipamentos (*on-site*), tendo amplo e livre acesso aos equipamentos, observada as normas de segurança do IPAJM, ou, na impossibilidade, no centro de manutenção da CONTRATADA.

#### **4.2.12. CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL**

- a) Apresentação de, no mínimo, 1 (um) atestado de aptidão da empresa licitante para execução de Prestação de Serviços de Atendimento Presencial e/ou Atendimento ao Cliente, compatíveis com o objeto deste Termo de Referência (Lote 2), em características, quantidades e prazo que permitam atestar a capacidade de atendimento (mão-de-obra), fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.
  - I. O atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, para as quais tenha prestado o serviço Atendimento Presencial, deverá evidenciar a sua capacidade e experiência;
  - II. No atestado deverá conter o quantitativo de atendentes envolvidos, além de possuir um período mínimo de duração acima ou igual a 12 (doze) meses;
  - III. Conforme estabelece o art. 30 da Lei Federal nº 8.666/1993, o atestado de aptidão tem por objetivo avaliar a experiência da licitante na prestação de serviços pertinentes e compatíveis com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- IV. Os 12 (doze) meses exigidos correspondem ao tempo necessário para avaliação do desempenho das atividades compatíveis com os serviços descritos neste Termo de Referência;
- V. O período exigido não restringe o Certame, uma vez que a maioria dos Contratos do gênero possui a vigência de no mínimo 12 (doze) meses.

#### **4.2.13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- a) Reportar imediatamente ao IPAJM quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do pessoal contratado, de servidores públicos ou de terceiros;
- b) Elaborar e apresentar ao IPAJM, mensalmente ou sempre que requerido por esta, relatório das atividades executadas, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados *versus* acordados;
- c) Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis;
- d) Designar um Gerente Técnico responsável pela execução do Contrato;
- e) Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas no Contrato, às determinações do IPAJM e de suas autoridades;
- f) Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo treinamentos e participação em eventos de caráter técnico, que permitam a prestação dos serviços, descritos neste Termo de Referência, em regime de excelência;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- g) Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do IPAJM, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
- h) Manter os seus profissionais identificados por crachás e uniformes, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente aquele que venha a transgredir às normas legais ou disciplinares do IPAJM;
- i) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao IPAJM ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo IPAJM;
- j) Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados ao IPAJM e a terceiros por seus técnicos na execução do presente Contrato;
- k) Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria;
- l) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do IPAJM;
- m) Disponibilizar os serviços constantes deste Termo de Referência e seus anexos após a Fase de Mobilização, de 30 (trinta) dias, imediatamente quando da assinatura do Contrato Administrativo;
- n) **Obrigações de Confidencialidade:**
  - I. Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar Contrato de Trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços, deverá ser exigida a assinatura de Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- II. O Contrato de Trabalho ou o Acordo de Confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expresso no Contrato a penalidade, caso sejam divulgadas informações, mesmo após o término do Contrato de Trabalho;
- III. As cláusulas devem obrigatoriamente contemplar o atendimento à Política de Segurança da Informação do IPAJM e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – [Lei Federal nº 13.709/2018](#));
- IV. Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional, nos termos da legislação aplicável.

#### **4.2.14. OBRIGAÇÕES DO IPAJM**

- a) Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos beneficiários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;
- b) Avaliar os relatórios mensais dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores de nível de serviço apresentados;
- c) Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, instalações, estações de trabalho e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços acordados, quando executados no ambiente físico do IPAJM;
- d) Fornecer à CONTRATADA solicitação expressa para execução dos serviços;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- e) Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no IPAJM;
- f) Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações do IPAJM e eventuais alterações;
- g) Designar servidores para Gerenciar e Fiscalizar o Contrato Administrativo;
- h) Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos, observados seus impactos financeiros no mês de referência;
- i) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos funcionários da CONTRATADA;
- j) Orientar a CONTRATADA quanto ao cumprimento dos serviços e execução das atividades diárias.

#### **4.2.15. VISITA TÉCNICA**

- a) Visando a garantia de conhecimento tácito do escopo técnico do objeto desta contratação, os interessados poderão, caso julguem necessário, realizar visita técnica para conhecer às atuais instalações e demais condições físicas e estruturais do IPAJM que possam influenciar de alguma forma no fornecimento dos serviços descritos;
- b) A visita deverá ser previamente agendada com a Subgerência Administração Geral por meio do telefone (27) 3636-4228, no horário das 09:00 às 11:00 e de 13:00 às 17:00;
- c) A visita técnica, quando realizada, deverá ser por responsável técnico indicado expressamente pela empresa, com o acompanhamento de servidor público designado para essa finalidade, no endereço que segue:  
Av. Cezar Hilal, nº 1345, CEP: 29056-083, Santa Lúcia, Vitória/ES;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- d) O endereço da visita técnica poderá sofrer alteração considerando a possibilidade de transferência de localidade da sede administrativa do IPAJM, situação que será notificada aos Licitantes tempestivamente, respaldando a alteração das Propostas Comerciais, se necessário;
- e) Realizada a visita, o IPAJM emitirá uma declaração de visita técnica para a empresa;
- f) Caso a empresa opte pela não realização da visita técnica, a mesma deverá apresentar a **DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO**, dando ciência das condições para a realização do objeto do Certame, conforme **APÊNDICE I (LOTE 2)** deste Termo de Referência;
- g) O prazo estipulado para a visita técnica é de 10 (dez) dias;
- h) Justifica-se tal necessidade a fim de evitar alegações de não cumprimento integral ou parcial do Contrato por falta de conhecimento das atuais condições estruturais do IPAJM;
- i) A visita prévia não é obrigatória e/ou condicional para a participação no Certame Licitatório.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS  
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
IPAJM



APÊNDICE I (LOTE 1)  
MODELO DE PLANILHA DE CUSTO DE MÃO DE OBRA

I -	Remuneração	Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
A	Salário	1,0000	
B	Adicional Noturno	Fator	
C	Adicional Periculosidade (Risco de Vida)	Fator	
D	Adicional Insalubridade	Fator	
E	Outros (especificar)	Fator	
X1 -	Total de Remuneração	Fator	
II - Módulo Tributos	Insumos de Mão-de-obra	Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
A	Vale Transporte	FIXO	
A.1	Dedução Vale Transporte	FIXO	
B	Auxílio alimentação	FIXO	
B.1	Dedução auxílio alimentação	FIXO	
C	Cesta Básica	FIXO	
C.1	Dedução cesta básica	FIXO	
D	Uniformes	FIXO	
E	Outras	FIXO	
X2 -	Total de Insumos de Mão-de-obra	Fator	



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



III -	Insumos diversos (Mat./Maq/Equip.)	Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
A	Materiais	FIXO	
B	Equipamentos	FIXO	
Y	Total de Insumos Diversos	Fator	
<b>IV - QUADRO COM DETALHAMENTO DOS ENCARGOS SOCIAIS E BENEFÍCIOS</b>			
<b>Grupo "A":</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
1	INSS	Fator	
2	SESI ou SESC	Fator	
3	SENAI ou SENAC	Fator	
4	INCRA	Fator	
5	Salário educação	Fator	
6	FGTS	Fator	
7	Seguro acidente do trabalho	Fator	
8	Contribuição Sindical	Fator	
	<b>Sub Total</b>	<b>0,0000</b>	
<b>Grupo "B":</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
9	férias e auxílio constitucional	Fator	
10	auxílio doença	Fator	
11	licença maternidade	Fator	



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS  
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
IPAJM



12	licença paternidade	Fator	
13	faltas legais	Fator	
14	acidente de trabalho	Fator	
15	aviso prévio	Fator	
16	13º salário	Fator	
	<b>Sub Total</b>	<b>Fator</b>	
<b>Grupo "C"</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
17	aviso prévio indenizado	Fator	
18	indenização adicional	Fator	
19	indenização (rescisões sem justa causa)	Fator	
	<b>Sub Total</b>	<b>Fator</b>	
<b>Grupo "D"</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
20	Incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	Fator	
	<b>Sub Total</b>	<b>Fator</b>	
<b>X3 - TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>Fator</b>	
		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
<b>X - TOTAL MÃO DE OBRA = X1+X2+X3</b>		<b>Fator</b>	



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



<b>V - DEMAIS COMPONENTES</b>			
<b>Módulo Demais Componentes</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
<b>TOTAL MÃO DE OBRA + INSUMOS DIVERSOS (X + Y)</b>		Fator	
A	Despesas Operacionais/administrativas	Fator	
B	Lucro	Fator	
<b>W -</b>	<b>Total - Demais Componentes</b>	Fator	
<b>TOTAL DO FATURAMENTO SEM TRIBUTOS (X+Y+W)</b>		Fator	
<b>VI - Módulo Tributos</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
TOTAL TRIBUTOS PERCENTUAL (T)		Fator	-
TOTAL DO FATURAMENTO SEM TRIBUTOS (X+Y+W)		-	
TOTAL DO FATURAMENTO COM TRIBUTOS (X+Y+W+Z)		-	
<b>Z -</b>	<b>Total <math>((X+Y+W)/(1-T))-(X+Y+W)</math></b>	<b>Fator</b>	
<b>QUADROS RESUMO</b>			
<b>Quadro-Resumo da Remuneração da Mão de Obra</b>			
<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual</b>		Fixo ou Fator (%/100)	R\$ Unitário
A	Remuneração (Total X1)	Fator	
B	Encargos sociais (Total X2)	Fator	
C	Insumos de mão-de-obra (Total X3)	Fator	
<b>X</b>	<b>Total de Mão-de-obra (X1+X2+X3)</b>	<b>Fator</b>	



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



	<b>Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual Unid / Elementos</b>	<b>QT</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>R\$ TOTAL CATEGORIA</b>
A	Mão-de-obra (Total X)			
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.) (Total Y)			
C	Demais componentes (Total W)			
D	Tributos (Total Z)			
E	<b>TOTAL MENSAL UNITÁRIO (X+Y+W+Z)</b>			
<b>III - Valor Unitário x Quantidade de Funcionários</b>			<b>QT FUNCINÁRIOS</b>	<b>VALOR MENSAL</b>
A	TOTAL MENSAL GLOBAL			
<b>IV - Valor Mensal x Meses do Contrato</b>			<b>QT MESES DO CONTRATO</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
A	TOTAL ANUAL DA CATEGORIA		24	



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



**APÊNDICE II (LOTE 1)**  
**PLANILHA DE AQUISIÇÃO/COTAÇÃO (SIGA)**

LOTE	ITEM	Nº SIGA	Serviço	Quant.	Valor Unitário	Valor em 24 Meses	Valor Global do Lote
1	1	141931	SERVICO; TITULO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA; SUBTITULO: SERVIÇO DE CALL CENTER - ATENDIMENTO; POR POSTO DE TRABALHO	5	R\$	R\$	
	2	255862	SERVICOS DE ENVIO DE MENSAGENS CURTAS (SMS) PARA USUARIOS DO SERVIÇO MOVEL PESSOAL (SMP)	400.000	R\$	R\$	



## APÊNDICE I (LOTE 2)

### VISITA TÉCNICA

**DECLARAMOS** que temos pleno conhecimento dos locais e das condições em que deverão ser prestados os Serviços Administrativos Acessórios, para Atendimento Presencial, abrangendo as atividades de Implementação e Manutenção de Sistema de Controle e Gerenciamento de Fila (*hardware* e *software*) e Apoio Administrativo desenvolvidos nas instalações físicas disponibilizadas pelo IPAJM, conforme estipulado no edital do PREGÃO Nº \_\_\_/\_\_\_\_\_, reconhecendo, ainda, que tal circunstância retira-nos a possibilidade de qualquer alegação futura de necessidade de adequação de objeto e/ou recomposição (reequilíbrio, revisão ou repactuação) de preços quanto ao aqui declarado.

Vitória, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
(EMPRESA LICITANTE)

\*A visita técnica para conhecimento pleno das áreas de execução dos serviços é facultada ao licitante e, quando realizada, deverá ser por responsável técnico indicado expressamente pela empresa, com o acompanhamento de servidor público designado para essa finalidade.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS  
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
IPAJM



APÊNDICE II (LOTE 2)  
MODELO DE PLANILHA DE CUSTO DE MÃO DE OBRA

I -	Remuneração	Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
A	Salário	1,0000	
B	Adicional Noturno	Fator	
C	Adicional Periculosidade (Risco de Vida)	Fator	
D	Adicional Insalubridade	Fator	
E	Outros (especificar)	Fator	
X1 -	Total de Remuneração	Fator	
II - Módulo Tributos	Insumos de Mão-de-obra	Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
A	Vale Transporte	FIXO	
A.1	Dedução Vale Transporte	FIXO	
B	Auxílio alimentação	FIXO	
B.1	Dedução auxílio alimentação	FIXO	
C	Cesta Básica	FIXO	
C.1	Dedução cesta básica	FIXO	
D	Uniformes	FIXO	
E	Outras	FIXO	
X2 -	Total de Insumos de Mão-de-obra	Fator	



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



III -	Insumos diversos (Mat./Maq/Equip.)	Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
A	Materiais	FIXO	
B	Equipamentos	FIXO	
Y	Total de Insumos Diversos	Fator	
<b>IV - QUADRO COM DETALHAMENTO DOS ENCARGOS SOCIAIS E BENEFÍCIOS</b>			
<b>Grupo "A":</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
1	INSS	Fator	
2	SESI ou SESC	Fator	
3	SENAI ou SENAC	Fator	
4	INCRA	Fator	
5	Salário educação	Fator	
6	FGTS	Fator	
7	Seguro acidente do trabalho	Fator	
8	Contribuição Sindical	Fator	
	<b>Sub Total</b>	<b>0,0000</b>	
<b>Grupo "B":</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
9	férias e auxílio constitucional	Fator	
10	auxílio doença	Fator	
11	licença maternidade	Fator	



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS  
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
IPAJM



12	licença paternidade	Fator	
13	faltas legais	Fator	
14	acidente de trabalho	Fator	
15	aviso prévio	Fator	
16	13º salário	Fator	
	<b>Sub Total</b>	<b>Fator</b>	
<b>Grupo "C"</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
17	aviso prévio indenizado	Fator	
18	indenização adicional	Fator	
19	indenização (rescisões sem justa causa)	Fator	
	<b>Sub Total</b>	<b>Fator</b>	
<b>Grupo "D"</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
20	Incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	Fator	
	<b>Sub Total</b>	<b>Fator</b>	
<b>X3 - TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>Fator</b>	
		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
<b>X - TOTAL MÃO DE OBRA = X1+X2+X3</b>		<b>Fator</b>	



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



<b>V - DEMAIS COMPONENTES</b>			
<b>Módulo Demais Componentes</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
<b>TOTAL MÃO DE OBRA + INSUMOS DIVERSOS (X + Y)</b>		Fator	
A	Despesas Operacionais/administrativas	Fator	
B	Lucro	Fator	
<b>W -</b>	<b>Total - Demais Componentes</b>	Fator	
<b>TOTAL DO FATURAMENTO SEM TRIBUTOS (X+Y+W)</b>		Fator	
<b>VI - Módulo Tributos</b>		Fixo ou Fator (%/100)	Valor (R\$)
TOTAL TRIBUTOS PERCENTUAL (T)		Fator	-
TOTAL DO FATURAMENTO SEM TRIBUTOS (X+Y+W)		-	
TOTAL DO FATURAMENTO COM TRIBUTOS (X+Y+W+Z)		-	
<b>Z -</b>	<b>Total <math>((X+Y+W)/(1-T))-(X+Y+W)</math></b>	<b>Fator</b>	
<b>QUADROS RESUMO</b>			
<b>Quadro-Resumo da Remuneração da Mão de Obra</b>			
<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual</b>		Fixo ou Fator (%/100)	R\$ Unitário
A	Remuneração (Total X1)	Fator	
B	Encargos sociais (Total X2)	Fator	
C	Insumos de mão-de-obra (Total X3)	Fator	
<b>X</b>	<b>Total de Mão-de-obra (X1+X2+X3)</b>	<b>Fator</b>	



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



	<b>Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual Unid / Elementos</b>	<b>QT</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>R\$ TOTAL CATEGORIA</b>
A	Mão-de-obra (Total X)			
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.) (Total Y)			
C	Demais componentes (Total W)			
D	Tributos (Total Z)			
E	<b>TOTAL MENSAL UNITÁRIO (X+Y+W+Z)</b>			
<b>III - Valor Unitário x Quantidade de Funcionários</b>			<b>QT FUNCINÁRIOS</b>	<b>VALOR MENSAL</b>
A	TOTAL MENSAL GLOBAL			
<b>IV - Valor Mensal x Meses do Contrato</b>			<b>QT MESES DO CONTRATO</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
A	TOTAL ANUAL DA CATEGORIA		24	



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS  
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
IPAJM



APÊNDICE III (LOTE 2)  
PLANILHA DE AQUISIÇÃO/COTAÇÃO (SIGA)

LOTE	ITEM	Nº SIGA	Serviço	Quant.	Valor Unitário	Valor em 24 Meses	Valor Global do Lote
2	1	255863	SERVICO; TITULO: CONTRATAÇAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA; SUBTITULO: SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL; POR POSTO DE TRABALHO; OPERADOR DE ATENDIMENTO	4	R\$	R\$	
	2	255864	SERVICO; TITULO: CONTRATAÇAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA; SUBTITULO: SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL; POR POSTO DE TRABALHO; SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	1	R\$	R\$	



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



**ANEXO II – MODELOS DO EDITAL**

**ANEXO II.A – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

\_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_.

**PREGÃO Nº \_\_\_/\_\_\_**

Empresa: ( \_\_\_\_\_ Nome da Empresa \_\_\_\_\_ )

À (Nome do Órgão)

Prezados Senhores,

1 - Compõem nossa Proposta os seguintes anexos:

1.1 - Proposta Comercial Detalhada, com a indicação do preço unitário de cada item e do preço global.

1.2 - Documentos exigidos para Habilitação (conforme Anexo III do Edital).

1.3 - Dados Complementares para Assinatura do Contrato.

1.4 - Indicação da modalidade de garantia do contrato, conforme art. 56 da Lei 8.666/1993.

1.5 - Memorial Descritivo do Objeto;

1.6 - Programação dos Serviços de Limpeza.

1.7 - Planilha Básica de Custos.

1.8 - Relação de Material de Consumo.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



1.9 - Relação de Equipamentos.

1.10 - Tabela de Categoria de Profissionais que compõem o quadro de Pessoal com respectivos horários e Preço Global.

2 - O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data limite para o acolhimento da mesma.

3 - Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças de modo a se constituírem à única e total contraprestação pela execução dos serviços.

4 - Os preços têm como referência o mês de \_\_\_/\_\_\_ e somente sofrerão reajuste ou revisão mediante observância das regras estabelecidas na Minuta de termo de contrato.

Atenciosamente,

---

Identificação e assinatura



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



**ANEXO II.B – DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

**DADOS DO ASSINANTE DO CONTRATO**

NOME:

CONDIÇÃO JURÍDICA DO ASSINANTE:

NACIONALIDADE:

ESTADO CIVIL:

PROFISSÃO:

Nº. DE IDENTIDADE:

ORGÃO EMISSOR:

CPF:

ENDEREÇO COMPLETO:

**DADOS DA EMPRESA**

NOME:

CNPJ:

ENDEREÇO COMPLETO:

TEL.:

BANCO:

AGÊNCIA:

NÚMERO DA CONTA:

**DADOS DO PREPOSTO**

NOME COMPLETO:

CARGO NA EMPRESA:

ESTADO CIVIL:

PROFISSÃO:

Vitória, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

Assinatura

e

Carimbo

**OBS.:** Informar acima os dados do responsável pela assinatura da futura/Ordem de Compra.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



**ANEXO II.C – MODELO DE DECLARAÇÃO DO ART. 7º, XXXIII, DA CF**

**DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO**

**AO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CF**

Declaramos, para os fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei 8.666/1993, que não empregamos menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregamos menores de 16 (dezesesseis) anos.

Ressalva: empregamos menores, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendizes ( ).

Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.

Vitória, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

Licitante interessado



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



**ANEXO III – EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO**

Para habilitar-se no certame, após a fase de disputa, o licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

**1 - DA HABILITAÇÃO**

Os documentos necessários à habilitação deverão estar com prazo vigente, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade, e poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por servidor da unidade que realizará o Pregão, ou publicação em órgãos da imprensa oficial, não sendo aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos neste edital.

Deverá estar prevista no Estatuto ou Contrato Social da licitante a autorização para empreender atividades compatíveis com o objeto desta Licitação.

**1.1 - DA HABILITAÇÃO JURÍDICA**

1.1.1 - Registro comercial, no caso de empresa individual;

1.1.2 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus atuais administradores;

1.1.3 - Inscrição do ato constitutivo no caso de sociedades civis, acompanhada de documentação que identifique a Diretoria em exercício;

1.1.4 - Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.

**1.2 - DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

1.2.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ.

1.2.2 - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante certidão conjunta expedida pela RFB/PGFN, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.

1.2.3 - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual (onde for sediada a empresa e a do Estado do Espírito Santo, quando a sede não for deste Estado).

1.2.4 - Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede da licitante.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



1.2.5 - Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS.

1.2.6 - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa.

1.2.6.1 - Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.

1.2.6.2 - Nos casos de microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas, não se exige comprovação de regularidade fiscal e trabalhista para fins de habilitação, mas somente para formalização da contratação, observadas as seguintes regras:

1.2.6.2.1 - A licitante deverá apresentar, à época da habilitação, todos os documentos exigidos para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que apresentem alguma restrição;

1.2.6.2.2 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

1.2.6.2.3 - O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período;

1.2.6.2.4 - Em caso de atraso por parte do órgão competente para emissão de certidões comprobatórias de regularidade fiscal e trabalhista, a licitante poderá apresentar à Administração outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente, nos termos dos arts. 156 e 151 do Código Tributário Nacional, acompanhado de prova do protocolo do pedido de certidão;

1.2.6.2.5 - Na hipótese descrita no inciso anterior, a licitante terá o prazo de 10 (dez) dias, contado da apresentação dos documentos a que se refere o parágrafo anterior, para apresentar a certidão comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista;

1.2.6.2.6 - O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período, uma única vez, se demonstrado pela licitante a impossibilidade de o órgão competente emitir a certidão;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



1.2.6.2.7 - A formalização da contratação fica condicionada à regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos dos incisos anteriores, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 81 da Lei 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes e com elas contratar, observada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

### **1.3 - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

1.3.1 - Comprovação de que o licitante prestou, sem restrição, serviço igual ou semelhante ao indicado como objeto desta licitação em características, quantidades e prazo, por meio de apresentação de no mínimo 1 (um) atestado, devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço.

1.3.2 - Declaração do licitante de que no decorrer da execução do objeto contratual disponibilizará: (a) para o Lote 1 as instalações, equipamentos e pessoal técnico especializado, essenciais ao eficiente cumprimento do contrato; (b) para o Lote 2 equipamentos e pessoal técnico especializado, essenciais ao eficiente cumprimento do contrato.

1.3.3 - Declaração do licitante de que no início da execução do contrato terá em seu quadro permanente profissionais de Segurança do Trabalho nos termos da NR-04 do SESMT.

### **1.4 - DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

1.4.1 - Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis referentes ao último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

1.4.1.1 - No caso de sociedade anônima e de outras empresas obrigadas à publicação, deverá ser apresentada a cópia da publicação, na imprensa oficial, do Balanço e das Demonstrações Contábeis, além da ata de aprovação devidamente registrada na Junta Comercial.

1.4.1.2 - Quando não houver a obrigatoriedade de publicação do Balanço e das Demonstrações Contábeis, deverão ser apresentadas cópias legíveis dessas peças, bem como dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário, registrado na Junta Comercial ou no órgão competente.

1.4.1.3 - No caso de Livro Diário expedido através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverá ser apresentado além do Balanço e das Demonstrações Contábeis, registrado no órgão competente, o termo de abertura e de encerramento do Livro Diário e o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital emitido pelo referido sistema.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



1.4.1.4 - Consideram-se “já exigíveis” as Demonstrações Contábeis e o Balanço Patrimonial referentes ao exercício social imediatamente antecedente ao ano da licitação, quando a data de apresentação dos documentos de habilitação ocorrer a partir de 01 de maio (art. 1.078, I, do Código Civil), mesmo no caso de licitantes obrigados ao SPED, devendo ser desconsiderado prazo superior para transmissão das peças contábeis digitais estabelecido por atos normativos que disciplinam o citado SPED (conforme entendimento do TCU, Acórdãos 1999/2014 e 119/2016, ambos do Plenário).

1.4.1.5 - Empresa que, de acordo com a legislação, não tenha apurado as demonstrações contábeis referentes ao seu primeiro exercício social, deverá apresentar balanço de abertura, levantado na data de sua constituição, conforme os requisitos de legislação societária e comercial.

1.4.2 - Para ser habilitado o Licitante deverá alcançar o Índice de Liquidez Geral - ILG, o Índice de Solvência Geral – ISG e o Índice de Liquidez Corrente – ILC igual ou maior do que 1,00 (um), apurados a partir dos dados expressos no Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis, pelas fórmulas seguintes:

$$ILG = \frac{ATIVO\ CIRCULANTE\ (AC) + REALIZÁVEL\ A\ LONGO\ PRAZO\ (RLP)}{PASSIVO\ CIRCULANTE\ (PC) + PASSIVO\ NÃO\ CIRCULANTE\ (PNC)}$$

$$ISG = \frac{ATIVO\ TOTAL\ (AT)}{PASSIVO\ CIRCULANTE\ (PC) + PASSIVO\ NÃO\ CIRCULANTE\ (PNC)}$$

$$ILC = \frac{ATIVO\ CIRCULANTE\ (AC)}{PASSIVO\ CIRCULANTE\ (PC)}$$

1.4.2.1 - As memórias de cálculo de cada índice devem ser anexadas pelo licitante à documentação relativa à qualificação econômico-financeira.

1.4.2.2 - Os licitantes que apresentarem resultado menor do que 1,00 (um) em qualquer dos índices referidos serão considerados habilitados se, conjuntamente com os documentos de habilitação, comprovarem patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) ou prestarem garantia equivalente a 1% (um por cento) do valor estimado para a contratação, considerado o período de doze meses.

1.4.3 - Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial e Extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, observada a data de validade definida no instrumento.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



1.4.3.1 - No caso de silêncio do documento a respeito de sua validade, a certidão deverá apresentar data de emissão de, no máximo, 90 (noventa) dias anteriores à data fixada para a sessão de abertura da licitação.

1.4.3.2 - Caso a licitante se encontre em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser apresentada, por meio da documentação apropriada, a sentença homologatória do plano de recuperação judicial, além do cumprimento dos demais requisitos de habilitação constantes neste Edital.

## **1.5 - DA DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO XXXIII, ART. 7º, DA CF/88**

1.5.1 - Declaração de que inexistem, no quadro funcional da empresa, menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou menor de dezesseis anos executando qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos (Lei 9.854/1999), conforme modelo constante no Anexo II do Edital.

## **2 - DAS REGRAS RELATIVAS AO CRC/ES**

2.1 - Os licitantes que desejarem se cadastrar perante o Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo (CRC/ES) deverão seguir as regras estabelecidas pelo Decreto Estadual 2.394-R/2009 e demais normas complementares.

2.2 - Os licitantes cadastrados no CRC/ES poderão deixar de apresentar a documentação exigida nos itens 1.1 e 1.2.

2.3 - Somente serão dispensados os documentos exigidos no item 1.2, que se encontrarem dentro do prazo de sua validade.

2.4 - Caso algum documento apresentado junto ao CRC/ES já esteja vencido, esse deverá ser apresentado junto ao Pregoeiro para fins de comprovar sua regularidade habilitatória.

2.5 - O CRC/ES não exige os interessados de apresentar a documentação relativa à qualificação técnica (item 1.3) exigida, salvo se previamente encaminhada ao Núcleo de Cadastro e devidamente cadastrada.

2.6 - Em todo o caso, fica o licitante - cadastrado ou habilitado parcialmente - obrigado a declarar, sob as penalidades legais, a eventual ocorrência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação.

2.7 - Declarando o licitante que possui cadastro no CRC/ES, competirá ao Pregoeiro verificar a veracidade da afirmação por meio de consulta ao referido Sistema, devendo ser juntados aos autos os comprovantes da consulta.



### **3 - DA COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO DE MICROEMPRESAS OU EMPRESAS DE PEQUENO PORTE OU EQUIPARADAS**

3.1 - Os licitantes que invocarem a condição de microempresas ou empresas de pequeno porte para fins de exercício de quaisquer dos benefícios previstos na Lei Complementar nº. 123/2006 e reproduzidos neste edital, deverão apresentar ainda os seguintes documentos.

3.2 - Licitantes optantes pelo Sistema Simples Nacional de Tributação, regido pela Lei Complementar 123/2006:

3.2.1 - Comprovante de opção pelo Simples obtido no site do Ministério da Fazenda, (<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/Aplicacoes/ATBHE/ConsultaOpcoes.app/ConsultarOpcao.aspx>) ou do site do SINTEGRA (<http://www.sintegra.gov.br>), desde que o comprovante de fato ateste a opção pelo Simples.

3.2.2 - Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos impedimentos previstos do § 4º do art. 3º da LC 123/2006.

3.3 - Licitantes não optantes pelo Sistema Simples de Tributação:

3.3.1 - Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício – DRE comprovando ter receita bruta dentro dos limites estabelecidos nos incisos I e II do Art. 3º da LC 123/06;

3.3.2 - Cópia da Declaração de Informação Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica – DIPJ e respectivo recibo de entrega, em conformidade com o Balanço e a DRE;

3.3.3 - Comprovante de inscrição e situação cadastral no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

3.3.4 - Cópia do contrato social e suas alterações; e

3.3.5 - Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos impedimentos previstos nos incisos do § 4º do Art. 3º da LC 123/06.

3.4 - Os documentos aos quais se refere este item somente deverão ser apresentados após a convocação para assinar o contrato, ainda que as microempresas, e pequenas empresas ou equiparadas não optantes pelo Sistema Simples Nacional de Tributação possuam habilitação parcial no CRC/ES.

3.5 - O licitante que invocar a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte e não apresentar os documentos comprobatórios respectivos ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado do Espírito Santo, e será descredenciado do CRC/ES, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas fixadas neste edital e das demais cominações legais, incluindo a sanção penal prevista no art. 93 da Lei 8.666/1993, quando for o caso.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



3.6 - Em caso de empresário ou sociedade empresária submetida ao registro obrigatório na Junta Comercial, fica dispensada a apresentação da cópia do contrato social e suas alterações, desde que seja apresentada a Certidão Simplificada da Junta Comercial da qual conste o enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, expedida em prazo não superior a 15 dias da data marcada para a abertura das propostas.

3.7 - A licitante Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP optante pelo Simples Nacional que porventura venha a ser contratada deverá atender ao que dispõem os arts. 17, inciso XII, 30, inciso II e § 1º e 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, comunicando à Receita Federal, sendo o caso, no prazo legal, sua exclusão do Simples Nacional, sob pena de aplicação das sanções contratuais previstas e retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS  
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
————— IPAJM —————



**ANEXO IV – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO**

Contrato nº \_\_\_\_/2022  
Pregão nº \_\_\_\_/2022  
Processo nº 2022-DCXQH

TERMO DE CONTRATO ENTRE O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - **IPAJM** E A EMPRESA ..... PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE .....  
LOTE \_\_\_\_.

**O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - IPAJM**, adiante denominada CONTRATANTE, órgão da Administração Indireta do Poder Executivo, inscrita no CNPJ sob o nº **29.986.312/0001-06**, com sede na Av. Cezar Hilal, nº 1345 Ed. Center Pax – Santa Lúcia – Vitória – ES – CEP: 29045-083, representada legalmente pelo seu Presidente Executivo **José Elias do Nascimento Marçal**, nomeado pelo Decreto Estadual nº 259-S de 01/01/2019 publicado em 02/01/2019, brasileiro, divorciado, Advogado, CPF/MF nº 578.143.257-49, residente e domiciliado a Rua Marquês de Monte Alegre nº 1, QD B, Jardim da Penha, Vitória/ES, CEP 29060-470, e a Empresa \_\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATADA, com sede \_\_\_\_\_(endereço completo)\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_ neste ato representada pelo \_\_\_\_\_(condição jurídica do representante)\_\_\_\_\_ Sr. \_\_\_\_\_(nome, nacionalidade, estado civil, profissão)\_\_\_\_\_ ajustam o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE \_\_\_\_\_, nos termos da Lei 8.666/1993, de acordo com os termos do processo acima mencionado, parte integrante deste instrumento independente de transcrição, juntamente com a Proposta apresentada pela CONTRATADA, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste CONTRATO, que se regerá pelas Cláusulas Seguintes.

**1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

1.1 - O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços de \_\_\_\_\_, conforme discriminado no Anexo I do Edital, lote \_\_\_\_.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



1.2 - Integram este Contrato, como partes indissociáveis e independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

- (a) o Edital e todos os seus Anexos;
- (b) a Proposta Comercial da Contratada.

## **2 - CLÁUSULA SEGUNDA: DO REGIME DE EXECUÇÃO**

2.1 - Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob a modalidade empreitada por preço global, nos termos do art. 10, II, "a" da Lei 8.666/1993.

## **3 - CLÁUSULA TERCEIRA: DO PREÇO, DA REVISÃO E DO REAJUSTE**

3.1 - Pelo serviço contratado, a Contratada receberá mensalmente, a importância de R\$ \_\_\_\_\_ (valor por extenso), e nele deverão estar inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, seguros, fretes, material, mão-de-obra, instalações e quaisquer despesas inerentes à execução do objeto contratual.

3.2 - Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas.

3.3 - A revisão poderá ocorrer a qualquer tempo da vigência contratual, desde que a parte interessada comprove a ocorrência de fato imprevisível, superveniente à formalização da proposta, que importe, diretamente, em majoração ou minoração de seus encargos.

3.3.1 - Em caso de revisão, a alteração do preço ajustado, além de obedecer aos requisitos referidos no item anterior, deverá ocorrer de forma proporcional à modificação dos encargos, comprovada minuciosamente por meio de memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada.

3.3.2 - Dentre os fatos ensejadores da revisão, não se incluem aqueles eventos dotados de previsibilidade, cujo caráter possibilite à parte interessada a sua aferição ao tempo da formulação/aceitação da proposta, bem como aqueles decorrentes exclusivamente da variação inflacionária, uma vez que inseridos, estes últimos, na hipótese de reajustamento.

3.3.3 - Não será concedida a revisão quando:

- (a) ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada;
- (b) o evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência do contrato;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- (c) ausente o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada;
- (d) a parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento.
- (e) houver alteração do regime jurídico-tributário da Contratada, ressalvada a hipótese de superveniente determinação legal.

3.3.4 - A revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT e Gerência Jurídica Previdenciária do IPAJM.

3.4 - O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, nas hipóteses e nos termos estabelecidos nos itens seguintes:

3.4.1 - Os encargos relacionados no quadro “Composição dos Custos com Insumos”, contido no Formulário de Composição dos Custos (Apêndice I do Lote 1 ou ao Apêndice II do Lote 2) serão reajustados com base no INPC – IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou outro que vier a substituí-lo, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta ou da data do último reajustamento. No entanto, caso a despesa já tenha sido incluída em Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho (ex: treinamento, vale-transporte etc.), a alteração submeter-se-á, exclusivamente, às regras indicadas no item 3.5, ainda que a despesa não ostente natureza remuneratória. Fica vedado o duplo reajustamento sobre uma mesma despesa (reajustamento por acordo trabalhista cominado com reajustamento pelo INPC).

3.4.2 - O reajuste será efetuado por meio de simples apostilamento, nos termos do art. 65, § 8º, da Lei 8.666/1993, dispensada a análise prévia pela Gerência Jurídica Previdenciária do IPAJM.

3.5 - Os encargos relacionados no item “I - Remuneração”, contido no quadro “Composição dos Custos com a Mão-de-Obra”, do Formulário de Composição dos Custos (Apêndice I do Lote 1 ou ao Apêndice II do Lote 2), serão reajustados em conformidade com a convenção ou dissídio coletivo de trabalho, formalizando-se a alteração por meio de Termo Aditivo.

3.5.1 - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornar obrigatórios por força de lei, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

3.6 - A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, incluindo-se os relacionados nos quadros “II – Encargos Sociais” e “Despesas com Tributos”, contidos no Formulário de Composição dos Custos (Apêndice I do Lote 1 ou ao Apêndice II do Lote 2), quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

3.7 - As revisões e reajustes a que o contratado fizer jus, mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste Contrato serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual com base no art. 57, II, da Lei 8.666/1993, ou com o encerramento do Contrato.

3.8 - No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida à título de reajuste ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

#### **4 - CLÁUSULA QUARTA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

4.1 - A Contratante pagará à Contratada pelo serviço efetivamente prestado no mês de referência, vedada a antecipação, na forma abaixo:

4.1.1 - Caberá a Contratada no 1º dia útil após a conclusão da parcela comunicar por escrito a Contratante tal fato, devendo a Administração receber o objeto na forma do presente contrato.

4.1.2 - Após recebimento definitivo do objeto, na forma deste Contrato, a Contratada deverá apresentar a fatura, em no máximo 02 (dois) dias úteis.

4.1.3 - A fatura será paga até o 3º (terceiro) dia útil após a sua apresentação.

4.2 - Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

4.3 - Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da fatura devida, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se à respectiva discriminação dos serviços efetuados, o memorial de cálculo da fatura.

4.4 - A liquidação das despesas obedecerá, rigorosamente o, estabelecido na Lei 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



4.5 - Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela Contratante.

4.6 - Na hipótese da indisponibilidade temporária do índice, a Contratada emitirá a fatura considerando o índice de reajuste utilizado no mês anterior ao de referência, ficando a diferença para emissão “a posteriori”, quando da disponibilidade do índice definitivo, para acerto na fatura seguinte, sem reajustes.

## **5 - CLÁUSULA QUINTA: DO FATURAMENTO**

5.1 - Deverá a CONTRATADA apresentar nota fiscal/fatura que:

5.1.1 - Registre o valor dos serviços, o valor líquido da nota e o valor dos impostos sujeitos a retenção na fonte, inclusive o ISSQN (quando for o caso), os quais serão retidos e recolhidos diretamente pela CONTRATANTE;

5.1.1.1 - A critério da CONTRATANTE, poderá ser exigida da CONTRATADA a apresentação das guias de recolhimento de tributos sujeitos a retenção na fonte, especialmente no caso de municípios que não a disponibilizem pela internet.

5.1.2 - No que se refere a impostos não sujeitos a retenção na fonte, seja instruída com anexos que comprovem o recolhimento dos Tributos incidentes, relativos ao faturamento do mês imediatamente anterior ao do faturamento que estiver sendo apresentado;

5.2 - Em cumprimento ao disposto na Lei Estadual 5.383/1997 e no Decreto Estadual 1.938-R/2007, os pagamentos devidos pela CONTRATANTE só poderão ser efetuados após o CONTRATADO apresentar relatório especificado a ser anexado à nota de empenho, contendo comprovantes de quitação pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como declaração formal do Contratado, sob as penas da Lei, de que se encontra em regularidade quanto a essas despesas.

5.3 - As Guias mencionadas no item anterior terão que ser de recolhimento individualizado para o presente contrato e estar acompanhadas da relação dos empregados envolvidos nos trabalhos no mês de referência.

5.4 - Quanto ao INSS, na GRPS deverá constar do campo OUTRAS INFORMAÇÕES, os seguintes dados:

(a) Nome e CNPJ da empresa tomadora;

(b) Número, data e valor total das Notas Fiscais de serviços às quais se vincularem;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



(c) Número do contrato;

(d) Número efetivo de empregados.

5.5 - A Contratante solicitará folha de pagamento, individualizada deste Contrato, dos empregados envolvidos nos trabalhos.

5.6 - Para efeito do recebimento da última Nota Fiscal, ou término do contrato, deverá a Contratada apresentar a Certidão Negativa dos Órgãos competentes, relativas ao INSS, FGTS, ISS, não dispensando a apresentação dos demais documentos exigidos nesta cláusula.

## **6 - CLÁUSULA SEXTA: DAS RETENÇÕES CAUTELARES EM CASO DE INADIMPLENTO DE OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS**

6.1 - Quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular das obrigações previdenciárias e trabalhistas, inclusive o pagamento de salários, benefícios diversos e as relativas ao FGTS, poderá a Administração efetuar descontos nas faturas e realizar os depósitos ou pagamentos diretamente aos trabalhadores, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

6.1.1 - Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, guias de recolhimento e termos de rescisão dos contratos de trabalho, e a empresa se recusar a fornecê-los, a **Gerencia Jurídica Previdenciária do IPAJM** deverá ser imediatamente comunicada, a fim de que sejam adotadas providências com o objetivo de utilizar o crédito exclusivamente no pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias.

6.2 - No caso de reclamação trabalhista em desfavor da empresa, relacionada a funcionário vinculado a este Contrato, poderá a Administração efetuar descontos nas faturas para retenção cautelar de valores até o limite estimado da condenação.

6.2.1 - Efetuada a retenção, a Administração solicitará manifestação da **Gerencia Jurídica Previdenciária do IPAJM** sobre a existência de risco de responsabilização subsidiária, assim como sobre o montante estimado da condenação.

6.2.2 - Na hipótese de se constatar que inexistente risco de responsabilidade subsidiária, os valores retidos serão pagos, assim como serão pagos os valores excedentes à estimativa de condenação.

6.3 - Efetuada ou não a retenção, permanece íntegra e exclusiva a responsabilidade da empresa pelo pagamento das obrigações previdenciárias e trabalhistas.

## **7 - CLÁUSULA SÉTIMA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



7.1 - O prazo de vigência contratual terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial e terá duração de 24 (Vinte e quatro) meses.

7.2 - A prorrogação poderá ser admitida nos termos do art. 57 da Lei 8.666/1993, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Gerencia Jurídica Previdenciária do IPAJM.

7.3 - Ocorrendo a hipótese prevista no inc. II do art. 57 da Lei 8666/1993, a duração do contrato poderá sofrer prorrogação por sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses, desde que cumpridas as formalidades acima indicadas e demonstrado, nos autos, que a medida importará em obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

## **8 - CLÁUSULA OITAVA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

8.1 - Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este Contrato correrão na atividade nº 09.122.0002.2070.0000 – Fonte 0278 – ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE, Elemento de Despesa nº 3.3.90.39 e 3.3.90.37 do orçamento do IPAJM para o exercício de 2022 e subsequente(s).

## **9 - CLÁUSULA NONA: DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

9.1 - A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), na modalidade de \_\_\_\_\_, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis do início de sua vigência.

9.2 - Sem prejuízo das demais hipóteses previstas no contrato e na regulamentação vigente, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento de:

9.2.1 - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

9.2.2 - Prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.2.3 - Multas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;

9.2.4 - Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas, quando couber.

9.3 - A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

9.4 - No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, nas mesmas condições e



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



parâmetros da contratação, evitando-se a interrupção da continuidade da cobertura pela garantia.

9.5 - Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

9.6 - A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento), o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.

9.6.1 - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

9.6.2 - A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia previstas em lei, sem prejuízo da manutenção da multa aplicada.

9.7 - Será considerada extinta e liberada a garantia:

9.7.1 - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE de que a CONTRATADA cumpriu todas as obrigações contratuais;

9.7.2 - No prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

## **10 - CLÁUSULA DÉCIMA: DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES**

10.1 - Compete à Contratada:

(a) Executar o serviço ajustado nos termos deste contrato e seus anexos, por intermédio exclusivo de seus empregados;

(b) Fornecer à Contratante, se solicitado, a relação nominal de empregados encarregados de executar o serviço contratado, indicando número da carteira de trabalho, a data da contratação e do registro no Ministério do Trabalho, atualizando-a no prazo máximo de 05 (cinco) dias, em caso de substituição de qualquer empregado;

(c) Fornecer à Contratante, se solicitado, a relação nominal de empregados encarregados de executar o serviço contratado, indicando número da carteira de



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



trabalho, a data da contratação e do registro no Ministério do Trabalho, atualizando-a no prazo máximo de 05 (cinco) dias, em caso de substituição de qualquer empregado;

- (d) Efetuar o pagamento de seus empregados no prazo da Lei, independentemente do recebimento da fatura;
- (e) Elaborar folha de pagamento individualizada referente a este Contrato;
- (f) Manter seus empregados devidamente uniformizados, diferenciados dos servidores estaduais, identificados por meio de crachás contendo o nome de cada um, assim como o nome da empresa;
  - (ff) exigir de seus empregados o conhecimento e a observância das regras do Código de Conduta Ética do IPAJM, instituído pela Portaria nº. 05-R, de 24 de fevereiro de 2022, publicada no dia 25/02/2022;
- (g) Fornecer e aplicar todo o material e equipamento necessários à execução do serviço contratado, sejam eles industriais ou domésticos, os quais deverão ser de qualidade comprovada;
- (h) Utilizar para guarda de material e outras atividades auxiliares dos serviços objeto da presente, as instalações da Contratante, obrigando-se a mantê-las, durante a vigência contratual, dentro do exigido pela Delegacia Regional do Trabalho (DRT);
- (i) Pagar todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste Contrato, especialmente o INSS, FGTS e ISS, anexando a cada fatura apresentada à Contratante, a comprovação do efetivo recolhimento dos valores correspondentes à fatura do mês anterior. Não será permitida a apresentação de Certidões Negativas como comprovação do pagamento dos encargos acima mencionados;
- (j) Emitir documentos fiscais e trabalhistas individualizadas referentes a este Contrato;
- (k) Efetuar inscrição de matrícula individual no cadastro específico do INSS (CEI) referente a este contrato, se for necessário;
- (l) Cercar seus empregados das garantias e proteções legais nos termos da Legislação Trabalhista, inclusive em relação à higiene, segurança e medicina do trabalho, fornecendo os adequados equipamentos de segurança e proteção individual a todos os componentes de suas equipes de trabalho ou aqueles que, por qualquer motivo, estejam envolvidos com os serviços;
- (m) Manter, conforme o quantitativo de seu quadro de funcionários, profissional de segurança do trabalho, de acordo com os critérios estabelecidos na NR-04 do SESMT.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



- (n) Utilizar, na execução do serviço contratado, pessoal que atenda, dentre outros, os seguintes requisitos: ser alfabetizado; possuir qualificação para o exercício das atividades que lhe forem confiadas; possuir bons princípios de urbanidade; e pertencer ao quadro de empregados da Contratada.
- (o) Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente Contrato, de tudo dando ciência à Contratante, respondendo integralmente por sua omissão;
- (p) Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis;
- (q) Observar, na execução dos serviços, programação previamente estabelecida pela Contratante;
- (r) A Contratada deverá racionar o uso de energia, mantendo acesas somente as lâmpadas dos locais onde os serviços estiverem sendo executados e, no término destes, desligá-las;
- (s) A Contratada deverá racionar o uso de água, verificando possíveis vazamentos e comunicando-os à Contratante;
- (t) Submeter ao exame da Fiscalização todo o material a ser empregado na prestação do serviço;
- (u) Responsabilizar-se por quaisquer danos causados ao patrimônio da Contratante, por pessoas integrantes de suas equipes de trabalho;
- (v) Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigida na licitação;
- (w) É vedado Subcontratar no todo ou em parte o objeto.
- (x) Informar, imediatamente, ao Contratante eventual alteração do regime de tributação (lucro presumido, lucro real, lucro arbitrado ou Simples).
- (y) Visando ao regular cumprimento do contrato firmado com a Administração Pública, o CONTRATADO, nos termos do Decreto Estadual nº 4.251-R/2018, se obriga a efetivar a contratação de mão de obra necessária à execução da obra ou serviço advinda do sistema penitenciário estadual, no percentual de 6% (seis por cento) da mão-de-obra total para a execução do objeto contratual, nos termos do art. 36 da Lei 7.210/1984.
  - y.1) Para tanto, deverá o CONTRATADO, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, formular pedido por escrito ao CONTRATANTE, onde especificará a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



y.2) No prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do requerimento formulado pelo CONTRATADO, onde especificará a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados, o CONTRATANTE se obriga a apresentar a relação dos trabalhadores aptos à contratação.

y.3) Visando ao cumprimento da obrigação acima mencionada, o CONTRATANTE, no prazo máximo de 02 (dois) dias corridos, contados do requerimento formulado pelo CONTRATADO, solicitará à SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA – SEJUS – a relação dos trabalhadores aptos à contratação, considerando a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados, devendo a SEJUS fornecer por escrito a relação solicitada, assim como as respectivas contas para os depósitos dos salários dos trabalhadores, no prazo máximo de 08 (oito) dias corridos, contados da solicitação, nos termos do art. 37 da Lei 7210/84.

y.4) O atraso na formalização da contratação da mão-de-obra mencionada, por culpa exclusiva do CONTRATANTE ou da SEJUS, não ensejará qualquer gravame ou penalidade ou CONTRATADO. O não cumprimento dessa obrigação, por parte do CONTRATADO, importará em rescisão do contrato firmado com a Administração Pública, sem prejuízo das demais consequências previstas na Lei 8.666/1993.

(z) Observar as disposições da Portaria SEGER nº 49-R;

(aa) Adotar todas as providências necessárias para regularização de seu regime tributário junto aos órgãos competentes;

(bb) Dotar seus empregados de equipamentos de proteção individual (segurança), quando necessários, conforme preceituado pelas Normas de Segurança e Medicina do Trabalho;

10.2 - Compete à Contratante:

(a) Efetuar o pagamento do preço previsto nos termos deste contrato;

(b) Definir os locais em que serão executadas as tarefas ajustadas;

(c) Designar servidor(es) responsável(is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços.

## **11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

11.1 - O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



11.1.1 - Fixa-se a multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;

11.1.2 - Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução do contrato;

11.2 - A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas no item 11.3 deste edital e na Lei 8.666/1993.

11.3 - A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:

- (a) advertência;
- (b) multa compensatória por perdas e danos, no montante de até 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo particular;
- (c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos, nos termos do art. 87, III, da Lei nº 8.666/93;
- (d) impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública Estadual pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, especificamente nas hipóteses em que o licitante, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e o art. 28 do Decreto 2.458-R/2010;
- (e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, em toda a Federação, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “c”.

11.3.1 - As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”, “d” e “e” deste item, não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com a multa compensatória por perdas e danos (alínea “b”).

11.3.2 - Quando imposta uma das sanções previstas nas alíneas “c”, “d” e “e”, a autoridade competente submeterá sua decisão ao Secretário de Estado de Gestão e



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



Recursos Humanos - SEGER, a fim de que, se confirmada, tenha efeito perante a Administração Pública Estadual.

11.3.3 - Caso as sanções referidas no parágrafo anterior não sejam confirmadas pelo Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, competirá ao órgão promotor do certame, por intermédio de sua autoridade competente, decidir sobre a aplicação ou não das demais modalidades sancionatórias.

11.3.4 - Confirmada a aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas neste item, competirá ao órgão promotor do certame proceder com o registro da ocorrência no CRC/ES, e a SEGER, no SICAF, em campo apropriado. No caso da aplicação da sanção prevista na alínea "d", deverá, ainda, ser solicitado o descredenciamento do licitante no SICAF e no CRC/ES.

11.4 - As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório, observando-se as seguintes regras:

- (a) Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, o órgão promotor do certame deverá notificar o licitante contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;
- (b) A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta do licitante contratado reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;
- (c) O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, exceto na hipótese de declaração de inidoneidade, em que o prazo será de 10 (dez) dias consecutivos, devendo, em ambos os casos, ser observada a regra do art. 110 da Lei 8.666/1993;
- (d) O licitante contratado comunicará ao órgão promotor do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;
- (e) Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, o órgão promotor do certame proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso do licitante que deverá ser exercido nos termos da Lei 8.666/1993;
- (f) O recurso administrativo a que se refere a alínea anterior será submetido à análise da Gerencia Jurídica Previdenciária do IPAJM.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



11.5 - Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela Administração poderão ser cobrados judicialmente ou descontados dos valores devidos ao licitante contratado, relativos às parcelas efetivamente executadas do contrato;

11.6 - Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada;

11.7 - Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, é obrigatória a cobrança judicial da diferença.

11.8 - Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei 12.846/2013, será objeto de imediata apuração observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

## **12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA SUPERVENIENTE IRREGULARIDADE FISCAL OU TRABALHISTA**

12.1 - Constatado que o CONTRATADO não se encontra em situação de regularidade fiscal ou trabalhista, o mesmo será notificado para no prazo de 10 (dez) dias úteis regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, observando-se o procedimento de aplicação de sanções.

12.2 - Transcorrido esse prazo, ainda que não comprovada a regularidade e que não seja aceita a defesa apresentada, o pagamento será efetuado, sem prejuízo da tramitação do procedimento de aplicação de sanções.

12.3 - Em não sendo aceitas as justificativas apresentadas pelo CONTRATADO, será imposta multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo contratual não executado.

12.4 - Depois de transcorridos 30 (trinta) dias úteis da notificação da multa, se a empresa não regularizar a pendência fiscal ou trabalhista, deverá a Administração decidir sobre iniciar ou não procedimento de rescisão do contrato, podendo deixar de fazê-lo se reputar que a extinção antecipada do contrato ocasionará expressivos prejuízos ao interesse público.

12.5 - Em se tratando de irregularidade fiscal decorrente de crédito estadual, o CONTRATANTE informará à **Gerencia Jurídica Previdenciária do IPAJM** sobre os créditos em favor da empresa, antes mesmo da notificação à empresa.

## **13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DOS ADITAMENTOS**



13.1 - O presente contrato poderá ser aditado, estritamente, nos termos previstos na Lei 8.666/1993, após manifestação formal da Gerencia Jurídica Previdenciária do IPAJM.

#### **14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA RESCISÃO**

14.1 - A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos arts. 78 e 79 da Lei 8.666/1993, com aplicação do art. 80 da mesma Lei, se for o caso.

#### **15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DOS RECURSOS**

15.1 - Os recursos, representação e pedido de reconsideração, somente serão acolhidos nos termos do art. 109 da Lei 8.666/1993.

#### **16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

16.1 - O Presidente Executivo designará formalmente o servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, competindo-lhe atestar a realização do serviço contratado, observando as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

(a) O recebimento do serviço definitivo ocorrerá pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização em até 03 (três) dias.

16.2 - O Contratante poderá, por intermédio dos auditores da Secretaria de Controle e Transparência (SECONT), realizar auditoria na sede da empresa a fim de analisar qualquer fato ou documento relacionado ao objeto deste Contrato.

16.2.1 - A auditoria *in loco* será realizada a critério da Contratante, após o devido ajuste de dia e hora, ficando desde já autorizada.

16.2.2 - Caso a empresa não permita a realização de qualquer auditoria *in loco* serão aplicadas as sanções previstas em lei.

#### **17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA**

17.1 - Representará a Contratada na execução do ajuste, como preposto, \_\_\_\_\_ (nome completo, nacionalidade, profissão e estado civil do representante da empresa).

#### **18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DO FORO**

18.1 - Fica eleito o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em três vias de igual teor e forma, para igual distribuição, para que produza seus efeitos legais.

Vitória, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

CONTRATANTE

\_\_\_\_\_

CONTRATADA