



PELO FUTURO DO TRABALHO

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº. 009/2022 Sesi/SENAI-DR/TO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 001/2022 Sesi/SENAI-DR/TO**

Regido pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi/Senai, e com observância às condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Tipo:	Menor Preço
Modo de Disputa:	Aberto
Objeto:	Contratação de empresa para prestação de serviço de licença de uso de plataforma tecnológica de Contact Center Omnichannel em nuvem a fim de trazer características fundamentais ao desenvolvimento dos negócios do Sesi/Senai-DR/TO através do atendimento e relacionamento com os clientes nos diversos canais remotos e digitais de forma integrada, contemplando os serviços de configuração, treinamento e de suporte técnico preventivo e corretivo.

SESSÃO PÚBLICA PARA DISPUTA DE LANCES

Data:	18/10/2022
Horário:	16h (horário de Brasília)
Pregoeira:	Kellyane Resplandes dos Santos
Site:	www.licitacoes-e.com.br .

RETIRADA DO EDITAL

O edital deverá ser retirado através da página www.licitacoes-e.com.br ou www.sesi-to.com.br, www.senai-to.com.br. Mais informações através do fone (63) 3229 5742, ou na sede do Sesi/Senai-TO situado na Quadra ACSE 01, Rua de Pedestre, SE 03, Nº 34-A, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP.: 77020-016.



PELO FUTURO DO TRABALHO

AVISO IMPORTANTE

Conforme Acórdão TCU nº 754/2015 – Plenário, o Sesi/Senai-Tocantins autuará processo administrativo para apuração de falta e aplicação de sanções contra todas as empresas que pratiquem os atos tipificados abaixo, em observância ao Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi/Senai, consoante segue:

- Quem, 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, ficará impedido de licitar e contratar com o Sesi/Senai, pelo período de até 02 anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

Recomendamos que os interessados em participar do certame leiam atentamente todas as exigências habilitatórias contidas no Edital e seus anexos, verificando se dispõe dos documentos exigidos.

E, ainda, que sejam observadas todas as características do objeto licitado para, assim, evitar propostas com valores inexequíveis, pois não será aceito pedido de desistência após o início da sessão do pregão.



PELO FUTURO DO TRABALHO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 001/2022 Sesi/SENAI-DR/TO

Modalidade:	Pregão Eletrônico
Tipo de licitação:	Menor Preço
Data da realização:	18/10/2022
Horário previsto para abertura da sessão:	16h (horário de Brasília - DF)
Modo de Disputa:	Aberto

O **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - Sesi-DR/TO** e o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI-DR/TO**, ambos com sede na Quadra ACSE 1, Rua de Pedestre, SE 03, Nº 34-A, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP.:77020-016, está promovendo Licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MEHOR PREÇO**, através do site www.licitacoes-e.com.br, conforme o Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi/Senai, e com observância às condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

01. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 O Pregão será realizado na forma eletrônica, em sessão pública à distância, por meio de internet, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases.

1.2 O Sistema Eletrônico a ser utilizado no presente Pregão é o do Banco do Brasil S.A, denominado Licitações-e, constante na página eletrônica www.licitacoes-e.com.br.

1.3 Os trabalhos serão conduzidos pela Pregoeira do Sesi/Senai-TO, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "Licitações" constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A. (www.licitacoes-e.com.br).

1.4 Serão observadas as datas e horários especificados abaixo para os procedimentos referentes à Licitação.

1.5 Observando o prazo legal, a Proponente poderá formular consultas através do e-mail cpl@sistemafieto.com.br, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para encaminhamento da Proposta de Preço, informando o número e objeto da Licitação.

1.6 Encaminhamento das Propostas de Preços: até às 09h do dia 18/10/2022.

1.7 Abertura da Sessão Pública: às 16h00 do dia 18/10/2022.

1.8 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.



PELO FUTURO DO TRABALHO

02. DO OBJETO

2.1. O presente Pregão Eletrônico tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviço de licença de uso de plataforma tecnológica de Contact Center Omnichannel em nuvem a fim de trazer características fundamentais ao desenvolvimento dos negócios do Sesi/SENAI-DR/TO através do atendimento e relacionamento com os clientes nos diversos canais remotos e digitais de forma integrada, contemplando os serviços de configuração, treinamento e de suporte técnico preventivo e corretivo, conforme especificações relacionadas neste Edital e seus Anexos.

2.2. Este Edital é composto dos seguintes anexos:

- 2.2.1. Termo de Referência - Anexo I;
- 2.2.2. Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo e Inexistência de Menores - Anexo II;
- 2.2.3. Declaração de Relação de Parentesco – Anexo III;
- 2.2.4. Minuta de Contrato – Anexo IV;
- 2.2.5. Modelo de Proposta de Preço – Anexo V;
- 2.2.6. Questionário de Due Diligence – Anexo VI;
- 2.2.7. Termo de Compromisso de Terceiros – Anexo VII;
- 2.2.8. Declaração de cumprimento ao objeto da licitação – Anexo VIII.

03. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar da presente licitação as pessoas jurídicas do **ramo pertinente ao objeto desta licitação**, que atendam às exigências e condições estabelecidas neste edital, exceto consórcio.

3.2. Não poderá participar direta ou indiretamente da presente licitação a empresa que:

3.2.1. Vencedora em licitação anterior esteja em atraso na entrega, total ou parcial, do objeto que lhe foi adjudicado, bem como aquela que, adjudicada nos últimos dois anos, não tenha cumprido o contrato, independente de qualquer modalidade de aquisição/serviço ou de qualquer outra penalidade que lhe tenha sido aplicada pelo Sesi/SENAI;

3.2.2. Pessoa jurídica cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio, sejam dirigentes ou empregados do Sesi/SENAI;

3.2.3. Apresente-se na forma de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;

3.2.4. Que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com o Sesi/SENAI, enquanto perdurarem os motivos da punição;

3.2.5. Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

3.2.6. Empresa cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão Eletrônico;

3.2.7. Pessoa jurídica em processo de recuperação judicial ou em processo falimentar;



PELO FUTURO DO TRABALHO

3.2.8. Pessoa jurídica declarada inidônea pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do artigo 46 da Lei nº 8.443/1992;

3.2.9. Empresas que estejam incluídas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas pelos órgãos TCU, CNJ, Portal da Transparência CEIS e CNEP, obtida através do site <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>;

3.2.10. As empresas enquadradas no critério bandeira vermelha – conforme Tabela 1 - da Política de Due Diligence de Integridade do Sistema FIETO, estarão **IMPEDIDAS** de participar do presente processo licitatório, consoante segue:

Bandeira Vermelha	<ul style="list-style-type: none">• Empresas e/ou sócios com condenações com trânsito em julgado, nos últimos 05 anos, relacionadas a processos de corrupção, fraude à licitação, improbidade administrativa ou lavagem de dinheiro;• Empresas e/ou sócios com restrições nos cadastros CEIS, CEPIM, CNEP.
--------------------------	---

4. CONEXÃO COM O SISTEMA

4.1. As empresas licitantes interessadas deverão proceder ao credenciamento antes da data marcada para o início da Sessão Pública através do site www.licitacoes-e.com.br.

4.2. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da conexão do fornecedor ao Sistema Eletrônico, mediante a inserção da senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preço, exclusivamente por meio do referido sistema.

4.3. O fornecedor assume como firmes e verdadeiros a proposta apresentada e os lances.

4.4. Até o encerramento do acolhimento das propostas os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.5. Caberá ao licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.6. No caso de desconexão da Pregoeira, no decorrer da etapa de lances, se o sistema estiver acessível aos fornecedores, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados.

4.7. Quando a desconexão da Pregoeira persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão na forma eletrônica será suspensa pelo sistema e reiniciada somente após a comunicação aos fornecedores, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

4.8. A Pregoeira irá analisar e decidir, acerca da possibilidade de manter o pregão suspenso, caso verifique transtornos ao bom andamento da etapa competitiva do certame.

05. DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO



5.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão Eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País.

5.2. As Licitantes deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas antes da data de realização do Pregão.

5.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por representante.

5.4. O credenciamento da Licitante junto ao sistema eletrônico implica responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica e jurídica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

5.5. Caso ocorra falha no provedor de internet das proponentes, o Sesi/Senai – Tocantins não se responsabilizará.

06. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

6.1. O critério de julgamento do pregão será do tipo MENOR PREÇO, sendo que para a obtenção da Proposta de Preço mais vantajosa o julgamento far-se-á vinculado ao atendimento das exigências contidas neste Instrumento Convocatório e seus Anexos.

6.2. Encerrada a etapa de lances a Pregoeira examinará a proposta classificada em 1º lugar quanto ao preço, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

6.3. Se a proposta de menor preço não for aceitável ou se a licitante desatender as exigências de habilitação, a Pregoeira examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

07. DA PROPOSTA

7.1. A Licitante deverá encaminhar sua **PROPOSTA DE PREÇO EXCLUSIVAMENTE POR MEIO DO SISTEMA ELETRÔNICO** www.licitacoes-e.com.br, até às 09h do dia 18/10/2022.

7.1.1. A apresentação da proposta implicará em plena aceitação, por parte da proponente, de todas as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

7.1.2. A **PROPOSTA DE PREÇO** a ser **ENCAMINHADA ELETRONICAMENTE** em **ANEXO** por meio da plataforma www.licitacoes-e.com.br deverá conter a **DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO/SOLUÇÃO**, bem como, **QUANTIDADE, PREÇO UNITÁRIO E TOTAL DE CADA ITEM E GLOBAL DO LOTE**, conforme previsto neste edital – MODELO DE PROPOSTA – Anexo V deste edital, até o horário limite para encaminhamento das propostas (às 9h do dia 18/10/2022), sob pena de desclassificação.

7.2. A proposta registrada no campo próprio do “Sistema” deverá conter a indicação do **valor total do lote, sob pena de desclassificação.**



PELO FUTURO DO TRABALHO

7.3. A especificação do objeto registrado em campo próprio do “Sistema Licitacoes-e” não deverá conter a identificação da empresa proponente, visando atender o princípio da impessoalidade e preservar o sigilo das propostas. Em caso de identificação da licitante na especificação do objeto registrado no campo próprio do sistema, esta será desclassificada pela Pregoeira.

7.4. No valor constante da Proposta de Preço já devem estar incluídos: mão-de-obra, salários, ferramentas, transportes, carga, frente, descarga, entrega, seguros, tributos, taxas, encargos sociais e trabalhistas, previdenciários, treinamento, lucros e demais despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução do objeto deste Edital.

7.5. A classificação de apenas uma proposta não inviabilizará a realização da fase de lances no sistema.

7.6. A proposta de preço deverá ser encaminhada **até às 09h do dia 18/10/2022.**

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

7.8. A Proposta de preço terá prazo de validade mínima de 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data de abertura da Sessão Pública.

7.9. A Proposta deverá apresentar preços correntes no mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou de custo financeiro.

7.10. A Licitante apenas poderá desistir da Proposta ou alterar seu conteúdo até a data e hora de “Limite acolhimento de Propostas”, ou seja, até às **09h do dia 18/10/2022.**

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

- a) Examinou e tem pleno conhecimento de todos os documentos que instruem este edital;
- b) Aceita as cláusulas e condições deste Edital, bem como eventuais retificações, esclarecimentos ou outros atos complementares ao edital;
- c) Tem plenas condições e compromete-se a fornecer o objeto deste Edital pelo valor e prazo constantes de sua proposta.

7.12. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e Anexos, sejam omissas ou apresentarem irregularidade ou defeitos capazes de dificultar o julgamento ou o regular andamento do futuro contrato.

7.13. A licitante enquadrada como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos na referida lei.

7.14. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital.



PELO FUTURO DO TRABALHO

7.15. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação da licitante melhor classificada, somente serão disponibilizados para avaliação da pregoeira e para acesso público após o encerramento da fase de lances.

7.16. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.17. O licitante será inteiramente responsável por todas as transações assumidas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como verdadeiras e firmes suas propostas e subsequentes lances, bem como acompanhar as operações no sistema durante a sessão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.18. Caso julgue necessário, a Pregoeira submeterá a documentação relativa à proposta, apresentada pelos participantes a uma equipe técnica da Unidade solicitante do objeto, para que os mesmos analisem e emitam parecer técnico dos produtos ofertados.

7.19. É facultado à Pregoeira realizar diligências para sanar falhas formais da proposta a exemplo de: erros numéricos, erros de cálculo, divergência entre preços unitários, subtotais e final.

7.20. A PROPOSTA DE PREÇO COM A DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, INCLUSIVE QUANTIDADE, PREÇO UNITÁRIO E TOTAL DE CADA ITEM E GLOBAL DO LOTE, OBRIGATORIAMENTE DEVE SER ENVIADO/ANEXADA VIA PLATAFORMA WWW.LICITACOES-E.COM.BR, ATÉ A DATA E HORÁRIO PREVISTO PARA ABERTURA DAS PROPOSTAS, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.

08. DO ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO

8.1. Ultrapassada a fase de lances, a Pregoeira determinará ao proponente classificado em 1º lugar, o envio dos documentos relativos à **HABILITAÇÃO e PROPOSTA DE PREÇO REALINHADA**.

8.2. Os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO deverão ser encaminhados em ORIGINAL OU CÓPIA AUTENTICADA juntamente com a PROPOSTA DE PREÇO REALINHADA (preenchida, datada e assinada), contendo as exigências deste edital, devidamente atualizada com o último lance.

8.3. Os documentos de habilitação e proposta de preço realinhada, **deverão ser entregues no prazo de até 03 (três) dias úteis**, a contar da solicitação da Pregoeira, sob pena de desclassificação/inabilitação.

8.4. Os documentos poderão ser encaminhados por e-mail (com autenticação digital por cartório competente e/ou assinatura eletrônica) através do e-mail cpl@sistemafieto.com.br ou entregues no seguinte endereço:

**SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI-DR/TO
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI-DR/TO
A/C: DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS
PREGÃO ELETRÔNICO: 001/2022 SESI/SENAI-DR/TO**



PELO FUTURO DO TRABALHO

**Quadra ACSE 1, Rua de Pedestre, SE 03, Nº 34-A, Plano Diretor Sul, Palmas-TO.
CEP.: 77020-016. Fone: (63) 3229 5742.**

8.5. O não cumprimento do envio dos documentos de habilitação dentro do prazo acima estabelecido acarretará a desclassificação/inabilitação da proponente.

09. FASE COMPETITIVA

9.1. A partir do horário previsto no preâmbulo do edital, terá início a sessão pública do pregão, com a divulgação das propostas recebidas. O sistema ordenará as propostas classificadas pela Pregoeira, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

9.2. A pregoeira verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos neste edital. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

9.3. Os lances serão ofertados pelo valor global.

9.4. A abertura e fechamento da fase de lances “via internet”, será feita pela Pregoeira.

9.5. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema, e também lances cujos valores forem superiores ao último lance do concorrente que tenha sido anteriormente registrado na Plataforma Eletrônica – LANCE INTERMEDIÁRIO.

9.6. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser igual a R\$10,00 (dez reais) (artigo 31, parágrafo único do Decreto 10.024/2019).

9.7. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

9.8. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas em tempo real do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

9.9. No caso de desconexão com a Pregoeira, no decorrer da etapa competitiva do PREGÃO ELETRÔNICO, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.

9.10. A Pregoeira, quando possível, dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

9.11. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a Sessão Pública do PREGÃO ELETRÔNICO será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação, no site www.licitacoes-e.com.br.



PELO FUTURO DO TRABALHO

9.12. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “ABERTO”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

9.13. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

9.14. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

9.15. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

9.16. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a pregoeira, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

9.17. Sendo efetuado lance manifestamente inexequível, a pregoeira poderá alertar o proponente sobre o valor cotado para o respectivo item, através do sistema, o excluirá, podendo o mesmo ser confirmado ou reformulado pelo proponente.

9.18. A exclusão de lance é possível somente durante a fase de lances, conforme possibilita o sistema eletrônico, ou seja, antes do encerramento do lote.

9.19. Incumbirá a licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a Sessão Pública do PREGÃO ELETRÔNICO, ficando responsável pelo ônus recorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão, até a promulgação do vencedor.

9.20. A desistência em apresentar lances implicará na exclusão da licitante, na etapa de lances e na manutenção do último preço, por ela apresentada, para efeito de ordenação das propostas de preços.

9.21. Após encerrada a fase de lances, as Microempresas – ME ou Empresas de Pequeno Porte – EPP, as quais declararão, em campo próprio do sistema, ao inserir suas propostas de preços serão convocadas através do próprio sistema, conforme Lei Complementar nº 123/2006 e ainda suas alterações na Lei Complementar nº147/2014.

9.22. Após etapa de lances, a Pregoeira poderá encaminhar pelo sistema eletrônico contraproposta (fase de negociação) diretamente ao licitante que tenha apresentado lance de menor valor, para que seja obtido um melhor preço, bem assim decidir sobre sua aceitação, podendo a negociação ser acompanhada pelos demais licitantes.

10. DO BENEFÍCIO ÀS ME/EPP

10.1. Uma vez encerrada a etapa de lances o sistema identificará de forma automática as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte participantes, procedendo à comparação com



PELO FUTURO DO TRABALHO

os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123 de 2006.

10.2. Entende-se como empate àquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores a proposta melhor classificada, depois de encerrada a etapa de lances.

10.3. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação para tanto.

10.4. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

10.5. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

10.6. Na hipótese de não-contratação nos termos previstos neste item, a convocação será em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

10.7. O disposto no item 10.1 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

10.8. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, a pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

10.9. A pregoeira solicitará ao licitante melhor classificando que, no prazo mínimo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

11. DA NEGOCIAÇÃO

11.1. Superada a etapa de desempate, a pregoeira 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.

11.2. A entidade licitante não aceitará e não adjudicará o lote cujo preço seja superior ao estimado (valor de mercado) para a contratação.



PELO FUTURO DO TRABALHO

11.3. Serão aceitos somente lances em moeda corrente nacional (R\$), com valores com no máximo 02 (duas) casas decimais.

12. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

12.1. Encerrada a etapa de negociação, a pregoeira examinará a(s) proposta(s) classificada(s) em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

12.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que apresentar preço final superior ao preço estimado.

12.3. Se a proposta de preço não for aceitável, a pregoeira examinará a proposta de preço subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta de preço que atenda ao Edital.

12.4. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades estabelecidas neste Edital.

12.5. A Pregoeira poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, no prazo mínimo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

12.6. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pela Pregoeira por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pela Pregoeira.

12.7. Dentre os documentos passíveis de solicitação pela Pregoeira, destacam-se os que contenham as características do objeto ofertado, tais modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, ou outro que a pregoeira achar necessário, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio nos prazos indicados pela Pregoeira, o não atendimento pode resultar a não aceitação da proposta.

12.8. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que:

- a) contenha vício insanável ou ilegalidade;
- b) não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
- c) apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível;
- d) quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, quando solicitado pela Pregoeira.

12.9. Havendo necessidade, a Pregoeira suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

12.10. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades estabelecidas neste Edital.

12.11. Atendidas as especificações do edital, estando habilitada a licitante e tendo sido aceito o menor preço apurado, a Pregoeira declarará a empresa vencedora do respectivo Lote.



PELO FUTURO DO TRABALHO

12.12. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à Sessão Pública do PREGÃO ELETRÔNICO constarão em Ata divulgada no Sistema Eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade prevista no Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi/Senai.

13. DA HABILITAÇÃO

13.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, a Pregoeira verificará se existe 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 ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas pelos órgãos TCU, CNJ, Portal da Transparência CEIS e CNEP, obtida através do site <https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br>.

13.1.1. Constatada a existência de sanção, a Pregoeira reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

13.1.2. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

13.1.3. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar toda a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

13.2. DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

13.2.1. Registro comercial, no caso de Empresa Individual ou Requerimento de empresário no caso de MEI, indicando ramo de atividade compatível com o objeto licitado.

13.2.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social e suas alterações posteriores ou instrumento consolidado devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores em exercício.

13.2.3. Inscrição do ato constitutivo e alterações no registro civil das pessoas jurídicas, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

13.2.4. As microempresas ou empresas de pequeno porte que deseja usufruir dos benefícios de que trata a Lei Complementar nº 123/2006, deverá apresentar **Certidão expedida pela Junta Comercial** comprovando inscrição no caso de Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, e/ou **Certificado de Microempreendedor Individual** disponível no portal na internet, no caso de MEI, para fins de aplicação dos efeitos da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações da Lei Complementar nº 147/2014, expedidas até 60 (sessenta) dias antes da data de realização deste pregão.

13.2.5. Declaração que não possui em seu quadro de pessoal, empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, nos



PELO FUTURO DO TRABALHO

termos do inciso XXXIII, do artigo 7º da Constituição da República, inciso V, artigo 27 da Lei nº 8.666/93 (conforme modelo Anexo II);

13.2.6. Declaração de Parentesco (conforme modelo Anexo III).

13.3. DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

13.3.1 Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

13.3.2. Certidão Negativa de Débitos de Tributos Federais e à Dívida Ativa da União ou Positiva com efeitos de Negativa;

13.3.3. Certidão Negativa de Débitos de Tributos Estaduais ou Positiva com efeitos de Negativa, da sede da Licitante;

13.3.4. Certidão Negativa de Débitos de Tributos Municipais ou Positiva com efeitos de Negativa, da sede da Licitante;

13.3.5. Certificado de Regularidade de situação do FGTS (CRF);

13.3.6. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), ou Positiva com Efeitos de Negativa.

13.3.7. CND – CEIS: obtida através do site <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>

13.3.8. CND – Correccional da CGU - <https://certidoes.cgu.gov.br/>

13.3.9. Documento pessoal com foto do Responsável pela empresa que irá assinar o Contrato.

13.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

13.4.1. Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante: declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, de 01 (um) ou mais clientes, atestando já ter realizado de forma satisfatória:

- A comercialização e a prestação de serviço de plataforma tecnológica de Contact Center Omnichannel para atendimento ao cliente por meio (voz, chat, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas);
- O atestado deverá ser datado, assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como: Nome, CNPJ e endereço do emitente do atestado; Nome, CNPJ e endereço da empresa que prestou o serviço ao emitente; e Identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).

Observação: O(s) atestado(s) poderá(ão) ser objetos de diligência a fim de se esclarecer quaisquer dúvidas quanto ao seu conteúdo, inclusive com solicitação do(s) respectivo(s) contrato(s) que lhe deram origem, visitas ao local etc.



PELO FUTURO DO TRABALHO

13.4.2. Apresentar Questionário de Due Diligence de Fornecedores do Sistema FIETO, respondido, disponível através do link <https://forms.office.com/r/RdfKMstmtM>, consoante modelo previsto no Anexo VI, sob pena de inabilitação.

13.4.3. Apresentar Termo de Compromisso de Terceiros, consoante modelo previsto no Anexo VII, sob pena de inabilitação.

13.4.4. Apresentar Declaração de cumprimento do objeto da licitação, consoante modelo previsto no Anexo VIII, sob pena de inabilitação

13.5. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

13.5.1. Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo cartório distribuidor da sede da pessoa jurídica.

13.6. OBSERVAÇÕES QUANTO À DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA NA FASE DE HABILITAÇÃO:

13.6.1. Toda a documentação apresentada deverá estar com vigência plena. Documentos com prazo de validade omissos serão aceitos apenas se expedidos até 60 (sessenta) dias antes da data da Sessão Pública. O prazo de validade não se aplica ao Cartão de CNPJ.

13.6.2. Os documentos deverão ser apresentados no original ou em fotocópias legíveis e autenticadas por cartório competente.

13.6.3. Serão aceitos documentos assinados digitalmente através da estrutura de chave pública, juntamente com a declaração de serviço de autenticação digital ou documento correlato, lembrando que estes devem possibilitar a Comissão de Licitação, a realizar sua verificação de autenticidade.

13.6.4. Os documentos apresentados, especialmente os extraídos pela internet, serão diligenciados **para verificação de sua validade** pela Comissão de Licitação, junto aos órgãos expedidores.

13.6.5. O ramo de atividade da LICITANTE, constante dos seus atos constitutivos ou de outros Documentos de Habilitação, deverá ser compatível ao objeto desta Licitação.

13.6.6. Em se tratando a Licitante de filial, os Documentos de Habilitação Jurídica e Regularidade Fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, sejam emitidos somente em nome da matriz.

13.6.7. A empresa que não apresentar a documentação exigida neste edital, será inabilitada.

14. DAS PENALIDADES

14.1. A desistência formulada por qualquer das licitantes após a abertura das propostas sujeitar-lhe-á ao pagamento de multa equivalente a até 10% (dez por cento) do valor de sua proposta escrita, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão de Licitação.



PELO FUTURO DO TRABALHO

14.2. A multa será descontada dos pagamentos a que a licitante vencedora fizer jus ou recolhida diretamente a tesouraria do Sesi/SENai-TO, no prazo máximo de 15 dias corridos, contados da data de sua comunicação, ou ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

14.3. Pela inexecução total ou parcial do contrato o Sesi/SENai-TO poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Rescisão;
- d) Suspensão do direito de licitar com o Sesi/SENai por período de até 02 (dois) anos.

14.4. O atraso no prazo da entrega do objeto implicará, a cada ocorrência, multa correspondente a 1% (um por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor total do pedido de compras/contrato, até o limite de 20% (vinte por cento) desse valor.

14.5. Na hipótese mencionada no subitem anterior, o atraso injustificado por período superior a 20 dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, sendo que após o 20º dia de atraso, o Sesi/SENai terá direito de recusar a execução ou entrega da contratação, de acordo com sua conveniência e oportunidade, comunicando à adjudicada a perda de interesse no recebimento da nota fiscal/fatura para pagamento do objeto deste edital, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

14.6. Ocorrido à rescisão por motivo retrocitado, o contratante poderá contratar o remanescente mediante dispensa de licitação com fulcro no art. 9º XVII do RLC do Sesi/SENai, observando a ordem de classificação da licitação e as mesmas condições oferecidas pela licitante vencedora, ou adotar outra medida legal para prestação dos serviços ora contratados.

14.7. Quando aplicadas as multas previstas, mediante regular processo administrativo, poderão elas serem compensadas, por ocasião dos pagamentos devidos ao Contratado, nos termos dos artigos 368 e 380 do Código Civil.

14.8. Na imposição de compensação, nos termos do item anterior ou, inexistindo pagamento vincendo a ser realizado pelos CONTRATANTES, ou, ainda sendo este insuficiente para possibilitar a compensação de valores, a contratada será notificada a recolher a importância remanescente das multas aplicadas, no prazo máximo de 10(dez) dias, contados da data do recebimento, pela contratada, do comunicado formal da decisão definitiva de aplicação da penalidade, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis ou cobradas judicialmente.

14.9. Serão considerados injustificados os atrasos **não comunicados tempestivamente** e indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

14.10. Sempre que não houver prejuízo para o contratante, as penalidades impostas poderão ser relevadas ou transformadas em outras de menor sanção, ao seu critério.

14.11. Caso a contratada descumpra as cláusulas desse instrumento poderá ser suspenso o direito de licitar com o Sesi/SENai por até dois anos.



PELO FUTURO DO TRABALHO

14.12. A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da Contratada, na forma da lei.

15. DA EXTENSÃO DAS PENALIDADES

15.1. A suspensão de participação em licitação e de contratar com o Sesi/Senai, poderá ser também aplicada àqueles que:

- 15.1.1.** Retardarem a execução do Pregão;
- 15.1.2.** Demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com o Sesi/Senai;
- 15.1.3.** Apresentarem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal.

16. DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO DA LICITAÇÃO

16.1. O Sesi/Senai-DR/TO, por despacho da Superintendente do Sesi-TO e da Diretora Regional do Senai-TO, observadas as razões de conveniência e oportunidade devidamente justificadas, poderá anular ou revogar a qualquer momento a presente licitação, dando ciência aos interessados, antes da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, ou declarar a sua nulidade por motivo de ilegalidade, mediante despacho fundamentado.

17. DOS ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSO

17.1. No prazo de até 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da Sessão Pública, qualquer interessado poderá enviar à Comissão de Licitação **pedido de esclarecimentos** referente ao Processo Licitatório, por meio eletrônico, através do e-mail cpl@sistemafieto.com.br.

17.2. No prazo de até 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da Sessão Pública, qualquer pessoa **poderá impugnar o ato convocatório do Pregão**, via e-mail cpl@sistemafieto.com.br em documento de formato PDF, devidamente datado e assinado, até às 18h00, ou via correio (endereço Quadra ACSE 1, Rua de Pedestre, SE 03, Nº 34-A, plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP.: 77.020-016).

17.3. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema (clcando no botão ENTRAR C/ RECURSO), manifestar sua intenção de recorrer.

17.4. A Pregoeira assegurará o prazo de 24 horas, para que o licitante manifeste motivadamente sua intenção de recorrer.

17.5. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, o prazo de 02 (dois) dias para apresentar as razões recursais através do e-mail cpl@sistemafieto.com.br, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões através do e-mail cpl@sistemafieto.com.br, em outros dois dias, que começarão a contar a partir da convocação da CPL.

17.6. A manifestação de interposição do recurso, somente será possível por meio eletrônico (campo próprio do sistema licitações-e), devendo o licitante observar as datas registradas.



PELO FUTURO DO TRABALHO

17.7. A falta de manifestação imediata e motivada da Licitante importará a decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pela pregoeira ao vencedor.

17.8. As intenções de recurso não admitidas e os recursos rejeitados pela Pregoeira serão apreciados pela autoridade competente.

17.9. O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

17.10. A decisão da pregoeira a respeito da apreciação do recurso deverá ser motivada e submetida à apreciação da Autoridade Competente pela licitação, caso seja mantida a decisão anterior.

17.11. A decisão da pregoeira e da Autoridade Competente será informada em campo próprio do Sistema Eletrônico, ficando todos os licitantes obrigados a acessá-lo para obtenção das informações prestadas pela pregoeira.

17.12. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Competente adjudicará o objeto e homologará o resultado da licitação para determinar a contratação.

17.13. Os recursos interpostos fora do prazo não serão acolhidos.

17.14. Não serão aceitos recursos com intuito meramente protelatório, nem pedidos de esclarecimentos, impugnações e recursos fora do prazo. Os recursos terão efeito suspensivo.

17.15. Os Recursos e Contrarrazões de Recurso deverão ser dirigidos à Comissão de Licitação, a qual deverá receber, realizar as instruções complementares que entender necessárias e encaminhar para a decisão da Autoridade Competente.

17.16. Na contagem dos prazos será excluído o dia de começo e incluído o dia final, prorrogando-os automaticamente, para o primeiro dia útil subsequente, quando recair em data em que não haja expediente no Sesi/Senai Tocantins.

18. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

18.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

a) Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam;

b) Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o Contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

18.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão de reaberta.



PELO FUTURO DO TRABALHO

18.3. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”) e/ou através de divulgação no site www.sesi-to.com.br e www.senai-to.com.br, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

19 . DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

19.1. O objeto deste Pregão Eletrônico será adjudicado pela Pregoeira.

19.2. A homologação deste Pregão Eletrônico compete a Superintendente do Sesi-DR/TO e Diretora Regional do Senai-DR/TO.

20. DUE DILIGENCE DE INTEGRIDADE

20.1. A licitante estará sujeita à análise de Due Diligence de Integridade (DDI) do Sistema FIETO-Tocantins, disponível através do link <https://forms.office.com/r/RdfKMstmtM>

20.2. A análise de integridade, prevista no item anterior, se fará com base no “Questionário de Due Diligence de Fornecedores do Sistema FIETO” e as evidências solicitadas, que deverá ser preenchido e assinado pelo licitante e entregue juntamente com os documentos de habilitação.

20.3. O não preenchimento do “Questionário de Due Diligence de Fornecedores do Sistema FIETO” disponível através do link <https://forms.office.com/r/RdfKMstmtM> pelo licitante acarretará sua **INABILITAÇÃO**.

20.4. A análise prevista na Política de Due Diligence de Integridade do Sistema FIETO, será realizada pela Comissão de Licitação e pela área de Compliance, consoante procedimento interno das entidades.

20.5. As empresas enquadradas no critério bandeira vermelha – conforme Tabela 1 - da Política de Due Diligence de Integridade do Sistema FIETO, estarão **IMPEDIDAS** de participar do presente processo licitatório, consoante segue:

Bandeira Vermelha	<ul style="list-style-type: none">• Empresas e/ou sócios com condenações com trânsito em julgado, nos últimos 05 anos, relacionadas a processos de corrupção, fraude à licitação, improbidade administrativa ou lavagem de dinheiro;• Empresas e/ou sócios com restrições nos cadastros CEIS, CEPIM, CNEP.
--------------------------	---

20.6. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, a Pregoeira verificará se existe 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 ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas pelos órgãos TCU, CNJ, Portal da Transparência CEIS e CNEP, obtida através do site <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>.



PELO FUTURO DO TRABALHO

20.7. Ao término do processo licitatório, quando da homologação do vencedor, a Comissão Permanente de Licitação comunicará a área de Compliance sobre a empresa vencedora do certame, a fim de que possa ser desenvolvido à análise de DDI, visando a identificação de bandeira amarela ou verde.

20.8. A área de Compliance encaminhará o relatório de DDI da licitante vencedora para a área demandante, a fim de que ela possa inserir este na matriz de riscos da empresa que for bandeira amarela, conforme Procedimento Operacional Padrão (POP) de Gestão de Riscos.

21. ANTICORRUPÇÃO

21.1. As PARTES comprometem-se, sob as penas previstas neste instrumento e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis anticorrupção brasileiras, incluindo, mas não se limitando, o Código de Conduta e Ética e nas políticas internas dos CONTRATANTES, disponível no endereço eletrônico <http://sistemafieto.com.br/compliance/>

21.2. A Licitante caso seja CONTRATADA se compromete a cumprir integralmente as disposições das Políticas de Due Diligence de Integridade, do Código de Ética do Sistema FIETO e Política de Consequências, disponibilizadas no link: <http://sistemafieto.com.br/compliance/>, declarando, ainda, estar ciente de que a fiel observância às mesmas é fundamental para a condução das atividades inerentes de maneira ética e responsável, constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer infração ao disposto nas mesmas. Para tanto, assinará Termo de Compromisso de Terceiro (anexo) que deverá ser entregue aos CONTRATANTES.

21.3. A licitante caso seja CONTRATADA se compromete, ainda, a treinar seus Colaboradores alocados na execução das atividades do Contrato, a fim de instruí-los sobre o cumprimento obrigatório das diretrizes contidas no Código de Conduta e Ética do Sistema FIETO dos CONTRATANTES para a execução do objeto deste instrumento.

21.4. As PARTES declaram e garantem que não estão envolvidos ou irão se envolver, direta ou indiretamente, por seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, subcontratados, parte relacionada, durante o cumprimento das obrigações previstas no Contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das Leis Anticorrupção.

21.5. A Licitante/CONTRATADA concorda que, os CONTRATANTES terão o direito de realizar auditoria, a qualquer tempo, a fim de verificar o cumprimento do disposto nas Leis Anticorrupção e nas Políticas de Compliance.

21.6. O não cumprimento por qualquer das PARTES das Leis Anticorrupção e/ou das Políticas de Compliance dos CONTRATANTES será considerada uma infração grave e conferirá a outra parte o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o presente instrumento, sem qualquer ônus de penalidade, sendo o ator da infração responsável por perdas e danos, nos termos da legislação aplicável.

21.7. A Licitante caso seja CONTRATADA obriga-se a participar de treinamentos referentes as políticas de Compliance e demais normativas de anticorrupção mantidos pelos CONTRATANTES, quando convocado. Na data e horário do evento, se não houver a participação da CONTRATADA, os CONTRATANTES notificará e realizará nova convocação.



PELO FUTURO DO TRABALHO

21.8. Havendo recorrência da ausência, sem caso fortuito ou força maior o contrato poderá ser rescindido sem quaisquer ônus e penalidades para os CONTRATANTES.

21.9. A licitante caso seja contratada autoriza os CONTRATANTES a proceder a due diligence, sempre que necessário, quanto à solidez e regularidade econômica, preservada a confidencialidade e sigilo das informações obtidas.

21.10. Nos casos em que ocorrer danos à imagem e reputação dos CONTRATANTES, levando ainda a possibilidade de lucro cessante em decorrência de atos ou fatos que violem às Leis Anticorrupção, desde que devidamente comprovado, a CONTRATADA se obrigará a reparar os danos materiais e morais, independentemente de dolo ou culpa.

21.11. Qualquer violação às políticas de Compliance e ao Código de Conduta e Ética do Sistema FIETO ou denúncias deverão ser reportadas à Ouvidoria por e-mail: ouvidoriaseni@fieto.com.br, ouvidoriasesi@fieto.com.br ; internet: <http://transparencia.sesi.com.br/Ouvidoria>; telefone: (63) 3229-5752.

22. CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E PROPRIEDADE INTELECTUAL

22.1. A licitante se contratada compromete-se a tratar como estritamente confidencial todas e quaisquer INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que tiverem sido transmitidas ou disponibilizadas pelo CONTRATANTE, seja na forma de documentos, seja em qualquer outra forma, e deverá evitar qualquer revelação dessas a terceiros, salvo conforme necessário para a proteção ou utilização dos DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL gerados por ou transferidos aos CONTRATANTES.

23. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

23.1. Aplica-se ao presente edital a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, sem prejuízo das demais vigentes.

23.1.1. Para fins da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), em razão do presente contrato, a realização do tratamento de dados pessoais pela CONTRATADA, deverá adotar as medidas de segurança técnicas, jurídicas e administrativas aptas a proteger tais dados pessoais de acessos não autorizados ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito observando-se os padrões mínimos definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e em conformidade com o disposto na legislação de proteção de dados e privacidade em vigor.

23.2. As partes somente poderão compartilhar, conceder acesso ou realizar o tratamento de dados pessoais, com empregados ou prestadores de serviços que tenham necessidade de realizar o tratamento de tais dados para as finalidades estritamente necessárias à execução do Contrato, bem como tratará somente os Dados Pessoais necessários para a prestação dos serviços, nos termos do instrumento contratual.

23.3. As partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº13.709/2018 e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal,



PELO FUTURO DO TRABALHO

colaboradores e subcontratados que utilize dos Dados Protegidos na extensão autorizada da referida LGPD.

23.4. As partes são responsáveis pelo uso indevido que seus empregados ou prestadores de serviços fizerem dos dados pessoais, bem como por quaisquer falhas nos sistemas por ela empregados para o tratamento dos dados, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, inclusive financeiros e /ou de imagem e demais sanções aplicáveis.

23.5. A CONTRATADA não fornecerá, transferirá ou disponibilizará dados pessoais a terceiros, a menos que com base em instruções explícitas, por escrito, dos CONTRATANTES ou por ordem de autoridade judicial, sob a condição de que, nesse último caso, informando os CONTRATANTES dentro de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da ordem judicial, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo na investigação em que o tratamento sigiloso tenha sido expressamente exigido pela autoridade judicial.

23.6. A CONTRATADA deverá comunicar aos CONTRATANTES, o mais breve possível, em até 24 (vinte e quatro) horas, a ocorrência de qualquer incidente de segurança, incluídos, mas não limitados aos ataques por hackers e/ou invasões de qualquer natureza e/ou vulnerabilidades técnicas que exponham ou tenham o potencial de expor o ambiente onde se encontram hospedados dados pessoais objeto do presente contrato, sob pena de multa a ser aplicada de acordo com o previsto em lei vigente.

23.7. A CONTRATADA informará aos CONTRATANTES, em até 48 (quarenta e oito) horas, todas as solicitações relacionadas aos dados pessoais que receber diretamente do titular dos dados, em razão do presente Contrato.

23.8. A CONTRATADA obriga-se, quando convocada, a participar de treinamentos referentes a Lei Geral de Proteção de Dados e demais normativos mantidos pelos CONTRATANTES, na data e horário do evento. Após formalmente convocada, caso a CONTRATADA não participe do evento, os CONTRATANTES a notificará e realizará nova convocação, sob pena de aplicação de penalidades. Serão consideradas injustificadas as ausências não comunicadas tempestivamente e indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério dos CONTRATANTES.

23.9. As partes deverão cessar o tratamento de dados pessoais realizado com base no presente Contrato, imediatamente, após o seu término (art. 9, II, LGPD), bem como eliminá-los (art. 16, caput, LGPD), ressalvadas as hipóteses onde é autorizada a conservação dos dados pessoais (art. 16, I ao IV, LGPD).

23.10. Eventuais dúvidas ou identificação de irregularidades com o tratamento de dados pessoais devem ser reportadas pelo e-mail: dpo@sistemafieto.com.br ou pelo fale conosco/ central de relacionamento com o cliente, telefone: (63) 3229-5770.

24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1. A Licitante 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 na imediata desclassificação da Proposta e/ou inabilitação da Licitante, sujeitando o particular à aplicação



PELO FUTURO DO TRABALHO

de sanções. Caso essa Licitante tenha sido vencedora e tenha assinado o contrato, impor-se-á a rescisão do instrumento, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

24.2. As Licitantes podem ser sancionadas por seus atos, omissivos ou comissivos, a exemplo da prática de atos ilícitos para frustrar os objetivos da Licitação, fraude fiscal, comportamento inidôneo, não entrega de documentação, dentre outros.

24.3. A Pregoeira poderá solicitar esclarecimentos e promover diligências, em qualquer fase da Licitação e sempre que julgar necessário, fixando prazos para atendimento, destinados a elucidar ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente dos Documentos de Habilitação e/ou da Proposta Comercial.

24.4. As Licitantes intimadas para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pela Pregoeira, sob pena de desclassificação/inabilitação.

24.5. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pela Pregoeira e Autoridade Competente.

24.6. A participação da Licitante nesta Licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital.

24.7. A empresa, uma vez contratada, obrigará-se com integral obediência aos elementos técnicos fornecidos, a responder pelo cumprimento da Proposta em todos os seus termos.

24.8. No julgamento das Propostas e da Habilitação, a Pregoeira 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.

24.9. As normas disciplinadoras da Licitação serão sempre interpretadas em favor da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Entidade, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

24.10. A qualquer momento, mesmo após a Habilitação, a Licitante poderá ser declarada inabilitada em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento, impedindo que ele assine o contrato.

24.11. As dúvidas suscitadas serão dirimidas pela Pregoeira, com aplicação das disposições previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi/Senai, que determinará sempre o prosseguimento do certame quando as questões que tiverem sido objeto de esclarecimento não configurarem prejuízo para o Sesi/Senai e às licitantes.

24.12. Poderá a Pregoeira no interesse da Administração, durante a realização da sessão de abertura, relevar omissões puramente formais, desde que não comprometam a lisura e o caráter competitivo da licitação e que possam ser sanadas, no prazo determinado pela Pregoeira, e ainda que não infrinjam o princípio da vinculação ao instrumento convocatório.

24.13. A contratada não poderá subcontratar total ou parcialmente o fornecimento, nem ceder o contrato ou documento equivalente.



PELO FUTURO DO TRABALHO

24.14. A licitante adjudicada como vencedora do certame será convocada dentro do prazo de validade da sua proposta de preço, para no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de convocação, assinar o contrato. O prazo para assinatura poderá ser prorrogado, desde que solicitado por escrito pela adjudicatária durante seu transcurso e ocorra motivo justificado e aceito pelo Sesi/Senai.

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

- a) Perda do direito à contratação;
- b) Multa;
- c) Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sesi/Senai, por prazo de até 02 anos, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste instrumento convocatório.

24.16. Os preços permanecerão invariáveis pelo período de vigência do contrato, salvo se houver alteração de preços em decorrência de desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, e será examinada mediante apresentação de documentos que comprovem, de forma inequívoca, a modificação da relação encargos/retribuição inicialmente pactuada.

24.17. Os interessados poderão obter maiores informações acerca do presente Edital de Licitação, por meio de documento expresso, podendo ser encaminhado pelo E-mail: cpl@sistemafieto.com.br ou pelo fone (63) 3229-5742.

Palmas-TO, 27 de setembro de 2022.

KELLYANE RESPLANDES DOS SANTOS
Pregoeira do Sesi/Senai-Tocantins



PELO FUTURO DO TRABALHO

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

01. IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

1.1 A presente contratação decorre da necessidade de atendimento de funcionalidades que o atual sistema utilizado não contempla em sua operação, tais como: escalabilidade na sua utilização e pagamento conforme sua utilização, plataforma em nuvem que permita a flexibilidade de acesso de qualquer local sem restringir suas funcionalidades, suporte as mídias sociais, por exemplo, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, e-mail e chat, sistemas de telefonia. Possibilidade de integração da solução com Bots e inteligência artificial. Além de outras limitações, como, entrega de relatórios estratégicos utilizados para tomada de decisão, possibilidade de atualização do sistema e integração com a solução do CRM Dynamics utilizado pelo Sesi/Senai - DR/TO.

02. DO OBJETO

2.1. Contratação de empresa para prestação de serviço de licença de uso de plataforma tecnológica de Contact Center Omnichannel em nuvem a fim de trazer características fundamentais ao desenvolvimento dos negócios do Sesi/Senai-DR/TO através do atendimento e relacionamento com os clientes nos diversos canais remotos e digitais de forma integrada, contemplando os serviços de configuração, treinamento e de suporte técnico preventivo e corretivo, conforme especificações do Edital e seus Anexos.

03. DA JUSTIFICATIVA

3.1. Considerando o Diagnóstico Situacional do Atendimento e Relacionamento Sesi-Senai/TO realizado em 2021 apontou uma visão interna de cada canal, conectada com os elementos que compõem a experiência do público com o atendimento do Sesi e Senai, apresentando o seguinte cenário: sob a ótica de experiência do cliente, podemos observar um processo pouco intuitivo de contato com o Sesi e Senai, decorrente do legado de estruturas descentralizadas e independentes:

- Não entrega uma experiência única;
- Diversos canais interagindo com o mesmo público;
- Dificuldade para gerenciamento dos atendimentos;
- Registro parcial dos atendimentos no CRM;
- Ausência de rastreabilidade dos atendimentos;
- Sistemas e ferramentas não integrados;
- Armazenamento de dados em diferentes bases;
- Não existe personalização e padronização no atendimento;
- Ausência de automatização nos Processos;
- Ausência de campanhas ativas de forma sistematizada; e
- Ausência de campanhas estruturadas para captação de leads.

3.2. Assim, esta contratação tem como objetivo a necessidade de integrar todos os canais de relacionamento do Sesi/Senai - DR/TO, oportunizando um atendimento com visão de 360º, ou seja, proporcionar a mesma experiência de atendimento ao Cliente, independente do canal escolhido, além de permitir que o atendimento possa ser realizado de qualquer local sem qualquer interferência nas funcionalidades e recursos da plataforma.



PELO FUTURO DO TRABALHO

3.3. A transformação digital nas empresas está cada vez mais evidente. Isso ocorre em razão da mudança do perfil do Cliente. Cada vez mais, o Cliente busca atendimentos mais ágeis, personalizados, assertivos, no seu tempo e através do canal que melhor atende as suas necessidades. Tudo isso, proporciona uma melhor satisfação e experiência na sua relação com a empresa.

3.4. Ressaltamos que o critério de julgamento por menor preço global, visa à padronização do objeto, melhor gestão contratual, principalmente no que se refere às questões de garantias de execução dos serviços para todos o processo.

4. COMPOSIÇÃO E ESCOPO DA CONTRATAÇÃO

4.1. A contratação será composta por:

4.1.1. Contratação de Plataforma tecnológica de Contact Center Omnichannel no modelo SaaS (Software as a Service), contemplando as seguintes funcionalidades / recursos:

4.1.1.1. Omnichannel, para realizar as interações sobre múltiplos pontos de contato entre um cliente e o SESI/SENAI - DR/TO em diversos pontos de contato no momento do relacionamento, permitindo neste processo a gestão de todas as mídias digitais;

4.1.1.2. Interface única para atendente, backoffice, supervisor, administrador e desenvolvedor, permitindo em uma única interface o atendimento e a gestão das mídias sociais, ambiente telefônico, URA de atendimento e ferramentas de gestão do Contact Center;

4.1.1.3. Discador automático (power Dialer e URA reversa);

4.1.1.4. Relatórios em tempo real e históricos;

4.1.1.5. Softphone/Voice-mail (Atendimento receptivos e ativos por telefone);

4.1.1.6. Autoatendimento URA;

4.1.1.7. URA com reconhecimento de voz e TTS (Text To Speech);

4.1.1.8. Gravação de Voz;

4.1.1.9. E-mail contemplando a gravação deles;

4.1.1.10. Callback;

4.1.1.11. URA ativa ou reversa: discador transfere a chamada para URA (que pode dar a opção de transferir para um atendente) ou simplesmente reproduzir um áudio;

4.1.1.12. Monitoria de qualidade;

4.1.1.13. Roteamento de chamadas (ACD);

4.1.1.14. Mídias Sociais (Facebook, Instagram);

4.1.1.15. Mensagens instantâneas (Whatsapp);

4.1.1.16. Webchat;

4.1.1.17. Integração com a plataforma do Dynamics e possibilidade do Dynamics ser a tela do atendente para atendimento ao cliente;

4.1.1.18. Canais que deverão ser suportados na plataforma: chamadas por Voz, e-mail, webchat, mídias sociais e mensagens instantâneas;

4.1.1.19. Plataforma de Chatbots integrada com a plataforma de Contact Center;

4.1.1.20. Pesquisa de satisfação NPS/CSAT na interação por voz e por chat ao final do atendimento;

4.1.1.21. Serviço de instalação e configuração;

4.1.1.22. Treinamento;

4.1.1.23. Serviço de suporte técnico.

05. DESCRIÇÃO DA ESPECIFICAÇÃO E QUANTIDADE:

5.1. Descrição da especificação e quantidade:

Item	Tipo	Descrição/Especificação	Quant. Mínima	Quant. Máxima
1	Solução	Licenças de <i>Omnichannel</i> para uso da plataforma tecnológica de Contact Center para os Teleatendentes contemplando: - Todas as funcionalidades/recursos descritos no item 4.1.1.; - Suporte técnico descrito no item 8 do termo de Referência.	8	14
2	Solução	Licenças de <i>Omnichannel</i> para uso da plataforma tecnológica de Contact Center para o Supervisor e Backoffice , contemplando: - Todas as funcionalidades/recursos descritos no item 4.1.1.; - Suporte técnico descrito no item 8 do termo de Referência.	2	2
3	Solução	- Interações Whatsapp Receptivo Nota: interações corresponde ao volume de atendimentos independentemente da quantidade de mensagens trocadas na interação.	0	Estimativa 40.000 (ano)
4	Solução	- Ação de disparos de mensagens ativas aos Clientes via WhatsApp (HSM)	0	Estimativa 60.000 (ano)
5	Serviço	Serviço de Análise e Desenvolvimento de sistemas conforme descrito no item 9 do Termo de Referência (hora técnica pós-implantação)	0	Estimativa 240 horas (ano)
6	Solução	- Hosting Whatsapp Business API para conexão do Chatbot (item 6.20 do Termo de Referência)	0	2
7	Serviço	Serviço de instalação, configuração e treinamento da Plataforma Omnichannel. Detalhamento descrito no item 7 do Termo de Referência.	1	1

5.2. Infraestrutura para operação da Plataforma de Contact Center:

5.2.1.A CONTRATADA deverá incluir no fornecimento, os licenciamentos dos sistemas operacionais, hardware, software e quaisquer outros produtos que sejam necessários para o bom funcionamento da Plataforma de Contact Center.

06. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER OMNICHANNEL

6.1. Requisitos Gerais e Gestão da Plataforma de Contact Center:



PELO FUTURO DO TRABALHO

6.1.1. O ambiente de Contact Center Omnichannel deve ser estruturado sob plataforma única (all-in-one) 100% web, incluindo os módulos de gestão e administração, contendo a interação de todos os canais (voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas – WhatsApp e WebChat);

6.1.2. A plataforma deve permitir integração com o CRM – Microsoft Dynamics 365;

6.1.3. O ambiente deve permitir atualizações periódicas e automáticas sem necessidade de interrupção do serviço com gerenciamento de mudanças;

6.1.4. Deve possuir interface de atendimento unificada suportando todos os canais de atendimento do Contact Center Omnichannel;

6.1.5. Plataforma Omnichannel unificada de gestão de mídias, possibilitando a integração tecnológica através de parceiros homologados pelo fornecedor da plataforma;

6.1.6. Deve permitir a customização da URA - Entrada e Saída de chamadas;

6.1.7. Deve permitir que ao término do atendimento, as chamadas sejam encaminhadas incondicionalmente à pesquisa de satisfação;

6.1.8. A plataforma deve possuir linguagem em português;

6.1.9. Principais recursos de gestão:

6.1.9.1. Modificar o comportamento para os canais de atendimento (mídias) suportados, adicionar e eliminar membros de fila, atribuir códigos de finalização ou tabulação e outras configurações relacionadas ao roteamento ACD (Distribuidor automático de chamadas), para cada fila de atendimento;

6.1.9.2. Criar e gerenciar códigos de finalização ou tabulação;

6.1.9.3. Gerenciar a biblioteca de respostas pré-definidas que os operadores utilizam durante o trabalho com interações;

6.1.9.4. Criar e gerenciar alertas e regras para gerar notificações baseadas em limites pré-estabelecidos com base nos indicadores em tempo real do contact center;

6.1.9.5. Gerenciar configurações de associação dos números de atendimento às URA's da plataforma;

6.1.9.6. Gerenciar os horários de atendimento do contact center;

6.1.9.7. Gerenciar campanhas de discador, modos de discagem, regras de renitência, regras de negócio para apoiar estratégias de discagem, filtragem de mailing, mapeamento de resultados de discagem (códigos de finalização ou tabulação) e pesquisas de auditoria;

6.1.9.8. Localizar e reproduzir gravações de interações atuais (em andamento) ou passadas, com base em critérios de busca, independentemente do tipo de mídia (voz ou texto), possibilitando exportar as gravações individualmente.

6.2. Requisitos de Interface do Usuário:

6.2.1. A interface da solução deve ser unificada, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única para o atendente, Backoffice, supervisor, administrador e desenvolvedor;

6.2.2. Os atendentes devem possuir a capacidade de atendimento simultâneo de entradas de interações de voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas;

6.2.3. Deve permitir aos usuários, no mínimo:

6.2.3.1. Alternar seu status e/ou associação com filas de atendimento receptivo e ativo;

6.2.3.2. Receber e trabalhar com múltiplas interações simultaneamente em diferentes tipos de canais (voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas), encaminhadas para ele pelo mecanismo de roteamento de interações da plataforma;

6.2.3.3. Solicitar a ajuda de supervisores através da interface do usuário;

6.2.3.4. O usuário deve acessar suas estatísticas de desempenho, métricas de gerenciamento de tempo, resultados da monitoria da qualidade, entre outros indicadores (TMA, chamadas atendidas etc.);



PELO FUTURO DO TRABALHO

- 6.2.3.5.** Utilizar scripts de atendimento ativo ou receptivo;
- 6.2.3.6.** Selecionar e utilizar respostas pré-determinadas durante o trabalho com interações;
- 6.2.3.7.** Acessar a base de conhecimento interna;
- 6.2.3.8.** Acessar sua caixa interna de mensagens da plataforma;
- 6.2.3.9.** Deve possuir códigos de finalização e tempo e encerrar interações concluídas durante o trabalho pós-chamada (ACW–tempo de pós-atendimento);
- 6.2.3.10.** Visualizar o histórico de interações dos clientes por todos os canais.
- 6.2.4.** Deve permitir aos supervisores/administradores, no mínimo:
 - 6.2.4.1.** Localizar as interações de voz, e-mail, mídias sociais, mensagens instantâneas, que estão sendo tratadas pelos operadores em tempo real, bem como, conferir a análise da linha do tempo de cada interação;
 - 6.2.4.2.** Escutar e Monitorar as interações de voz e a atividade das filas;
 - 6.2.4.3.** Ativar ou desativar operadores nas filas de atendimento;
 - 6.2.4.4.** Visualizar indicadores em tempo real e estatísticas da operação e dos atendentes (Exemplo: nível de serviço, TMA, TME, chamadas abandonadas, recebidas e atendidas, controle de pausas, relatórios da monitoria, quantidade de interações nos canais digitais, TMR etc.);
 - 6.2.4.5.** Visualizar informações sobre as interações concluídas (Exemplo: horário de início e término de atendimento, se solicitou auxílio durante atendimento etc.);
 - 6.2.4.6.** Localizar e reproduzir gravações de interações passadas, utilizando critérios simples, cumulativos ou não, de busca (Exemplo: data, tipo de mídia, fila de atendimento, operador etc.);
 - 6.2.4.7.** Extração de relatórios da operação em formato pdf, xls ouxlsx;
 - 6.2.4.8.** Permitir a extração de relatórios online da operação em formato csv;
 - 6.2.4.9.** Permitir que os supervisores respondam as solicitações de ajuda enviadas pelos operadores através da interface de usuário da plataforma;
 - 6.2.4.10.** Modificar o comportamento para os canais de atendimento (mídias) suportados por atendente;
 - 6.2.4.11.** Adicionar e eliminar membros de fila, atribuir códigos de finalização (tabulação) e outras configurações relacionadas ao roteamento DAC (distribuidor automático de chamadas) para cada fila de atendimento;
 - 6.2.4.12.** Criar e gerenciar códigos de finalização (tabulação);
 - 6.2.4.13.** Gerenciar a biblioteca de base de conhecimento que os operadores utilizam durante o trabalho com interações para todos os canais de atendimento citados nesse documento;
 - 6.2.4.14.** Criar e gerenciar alertas e regras para gerar notificações baseadas em limites pré-estabelecidos com base nos indicadores em tempo real do Contact Center;
 - 6.2.4.15.** Gerenciar fluxos de atendimento de interações de voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas;
 - 6.2.4.16.** Gerenciar os horários de atendimento do Contact Center;
 - 6.2.4.17.** Gerenciar campanhas de discador, modos de discagem, regras de renitência, regras de negócio para apoiar estratégias de discagem, filtragem de mailing, mapeamento de resultados de discagem (tabulação);
 - 6.2.4.18.** Criar e gerenciar formulários de qualidade (monitoria da qualidade) para todos os canais gerenciados;
 - 6.2.4.19.** As repostas prontas devem contemplar parâmetros preenchidos automaticamente como nome do cliente e nome do atendente;
 - 6.2.4.20.** Deve permitir a transferência de um atendimento para outro atendente ou supervisor mantendo o histórico de atendimento;
 - 6.2.4.21.** Deve suportar os navegadores Google Chrome e Firefox.



PELO FUTURO DO TRABALHO

6.3. Requisitos de Interface do Supervisor:

6.3.1. A interface utilizada pelo Supervisor deverá ser a mesma utilizada pelo operador, porém com o acesso a recursos adicionais, como:

6.3.1.1. Localizar e escutar interações em andamento sendo tratadas pelos operadores, em tempo real, bem como conferir a análise de linha do tempo de cada interação;

6.3.1.2. Monitorar a atividade das filas pelas quais é responsável;

6.3.1.3. Ativar ou desativar operadores nas filas de atendimento;

6.3.1.4. Visualizar métricas em tempo real e estatísticas dos atendentes;

6.3.1.5. Visualizar informações sobre as interações concluídas;

6.3.1.6. Localizar e reproduzir gravações de interações passadas, utilizando critérios simples de busca (Exemplo: data, tipo de mídia, fila de atendimento, operador etc.);

6.3.1.7. Extração de relatórios históricos da operação;

6.3.1.8. Responder as solicitações de ajuda enviadas pelos operadores.

6.4. Requisitos de Classificação de Interações e Tabulações:

6.4.1. A solução deve permitir ao atendente finalizar o atendimento e escolher uma tabulação customizável ao atendimento. A tabulação deve ser registrada como atributo da interação de modo a permitir seu uso em relatórios e dashboards;

6.4.2. Deve ser possível forçar a necessidade de seleção de código para que o atendente fique disponível para próximo atendimento;

6.4.3. As tabulações devem ser específicas por fila ou grupo de atendimento.

6.5. Requisitos de Roteamento e Controle de Tráfego (Roteamento de Telefonia):

6.5.1. Deve permitir a criação de regras de roteamento com base em regras de negócio, por qualquer canal de atendimento suportado pela plataforma;

6.5.2. Permitir a criação de regras de roteamento e priorização para interações Omnichannel, incluindo todos os canais suportado pela plataforma, para, no mínimo, os seguintes critérios:

6.5.2.1. Nível de serviço;

6.5.2.2. Habilidade dos atendentes;

6.5.2.3. Pontuação das habilidades dos atendentes;

6.5.2.4. Identificação da categoria do cliente;

6.5.2.5. Horário de atendimento;

6.5.2.6. Hora do dia, dia da semana e data do ano;

6.5.2.7. Número de atendente disponíveis;

6.5.2.8. Número de atendentes logados;

6.5.2.9. Tempo de espera em fila;

6.5.2.10. Chamada mais antiga na fila.

6.5.3. Deve permitir a combinação de regras de roteamento de chamadas com informações relacionadas a chamada de voz incluindo:

6.5.3.1. ANI (Automatic Number Identification) provido pela rede;

6.5.3.2. DNIS (Dialed Number Identification Service);

6.5.3.3. Troncos de entrada (TDM, IP/SIP);

6.5.3.4. Permitir configuração e criação de ramais SIP e WebRTC.

6.5.4. Contemplar a funcionalidade Cut-Thru, ou seja, permitir que, a partir do momento que o cliente conhecer os menus e souber quais teclas deve apertar para prosseguir, não será mais necessário escutar toda a gravação, ele pode interromper os menus e agilizar ainda mais o atendimento.

6.6. Requisitos de Edição de Fluxo de Interações:



PELO FUTURO DO TRABALHO

- 6.6.1.** A solução deverá prover interface gráfica web-based para a criação de fluxos de atendimento e tarefa de criação de fluxos com base em processos do tipo “drag-and-drop” parametrizando os processos de atendimento, definindo entrada, tratamento, resposta, acompanhamento e notificações para todos os canais gerenciados;
- 6.6.2.** Deve permitir a transferência de chamadas para um atendente ou fila;
- 6.6.3.** Deverá permitir alterações no fluxo sem interrupção de serviços;
- 6.6.4.** Deverá permitir que um fluxo seja utilizado como entrada ou saída para outro fluxo;
- 6.6.5.** Deve permitir a integração com aplicações externas via Web Services e API;
- 6.6.6.** Deve permitir a orquestração de fluxos automatizados de voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas;
- 6.6.7.** Deve incluir recursos de TTS para os fluxos de voz;
- 6.6.8.** Deve incluir recursos por reconhecimento de voz, por exemplo, escolher uma opção da URA por voz ao invés de digitar a opção;
- 6.6.9.** Deve permitir a utilização de áudios em formato wav.;
- 6.6.10.** A URA deve ser customizável e permitir o armazenamento na própria plataforma das versões de configurações anteriores, possibilitando subir uma configuração antiga de forma rápida sem precisar acionar o time de desenvolvimento para refazer o fluxo de hora;
- 6.6.11.** Deve permitir a busca por informações em um banco de dados externo, passar o controle a um submenu ou realizar operações de controle de chamada, por exemplo, consultar CNPJ no banco de dados dos CONTRATANTES e trazer outras informações relacionadas a este CNPJ;
- 6.6.12.** A plataforma deverá permitir a integração com qualquer campo do CRM Dynamics 365 (exemplo: apresentar na plataforma, informações do cadastro do cliente e permitir que elas possam ser editadas).

6.7. Requisitos do Discador e Call-back:

- 6.7.1.** Deve permitir a criação e gestão de campanhas de discagem ativa, com classificação de chamadas, e totalmente integrada ao mecanismo de roteamento da plataforma;
- 6.7.2.** A ferramenta deve suportar pelo menos os seguintes modelos de discagem:
 - 6.7.2.1.** URA ativa ou reversa: discador transfere a chamada para uma URA (que pode dar a opção de transferir para um atendente) ou simplesmente reproduzir um áudio;
 - 6.7.2.2.** Power Dialer: o sistema primeiro identifica um atendente disponível e somente após esse processo ele inicia a discagem automática, fazendo o encaminhamento ao atendente apenas das ligações atendidas por humano. O sistema permite que o supervisor do contact center defina quantos contatos simultâneos poderão ser acionados quando um atendente ficar livre;
 - 6.7.2.3.** Preview: o atendente inicia a chamada manualmente (ou automaticamente depois de um tempo pré-definido), conforme mailing previamente selecionado.
- 6.7.3.** Deve suportar modo de operação “Blended” (receptivo e ativo), com suporte para atender diversos canais simultaneamente. Exemplo: a plataforma/serviço identifica os momentos de ociosidade e oferece interações ativas a atendentes participantes de determinadas campanhas;
- 6.7.4.** A solução deve possuir um recurso de call-back a ser ofertado no mínimo nas seguintes situações:
 - 6.7.4.1.** Quando o tempo em fila estiver alto;
 - 6.7.4.2.** Quando a interação ocorrer fora do horário de atendimento do serviço solicitado;
 - 6.7.4.3.** Quando o melhor atendente para o atendimento não estiver disponível;
 - 6.7.4.4.** Quando agendado pelo cliente na web ou em outros canais de atendimento integrados.



PELO FUTURO DO TRABALHO

6.8. Requisitos do Sistema de E-mail:

6.8.1. Deve permitir o recebimento e envio de e-mail para clientes, deve possuir as seguintes funcionalidades:

6.8.1.1. Criação de caixas de armazenamento de acordo com os assuntos recebidos;

6.8.1.2. Permitir a distribuição de mais de um e-mail aos atendentes para atendimentos simultâneos;

6.8.1.3. Criação de status para cada e-mail;

6.8.1.4. Mensagem de confirmação de recebimento de e-mail automática parametrizável pelo Sesi/Senai - DR/TO;

6.8.1.5. Funcionalidade para identificação automática através da leitura do conteúdo do e-mail e/ou assunto correspondente;

6.8.1.6. Bloqueio de recebimento de SPAM (mensagens indevidas ou mala direta) por remetente e/ou palavra-chave;

6.8.1.7. Definição de prioridades e prazos de tratamento por assunto para que o sistema possa encaminhar os e-mails bem como gerar relatórios de gestão baseados nos prazos;

6.8.1.8. Encaminhamento dos e-mails automático para os atendentes de acordo com o endereço de recebimento;

6.8.1.9. Direcionar automaticamente os e-mails aos atendentes para tratativa, de acordo com seu perfil, sem a necessidade de escolha do e-mail a ser tratado pelo atendente;

6.8.1.10. Oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques;

6.8.1.11. Permitir armazenamento de respostas prontas, divididas por áreas temáticas, Subtemas, perfis dos clientes, busca por palavra-chave etc.;

6.8.1.12. Funcionalidades básicas de envio de e-mail, como: formatação de texto, inserir imagens no corpo do e-mail, anexos de arquivos, múltiplos destinatários, corretor ortográfico em português etc.;

6.8.1.13. Roteamento das interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores;

6.8.1.14. Criação de “nova mensagem”, permitindo ao atendente enviar mensagem ao cliente e não apenas responder, tal funcionalidade deve ser opcional e habilitada pelo administrador;

6.8.1.15. Armazenamento do histórico de atendimentos, com acesso aos históricos dos atendimentos em tempo real e com busca das respostas anteriores por cliente;

6.8.1.16. Envio automático de pesquisa de satisfação após atribuição de determinado status;

6.8.1.17. Módulo de Gestão em tempo real para acesso às informações (e-mails recebidos, respondidos, rejeitados, encaminhados, TMR, chat recebidos e abandonados, TMA etc.);

6.8.1.18. Extração de relatórios gerenciais e detalhados dos atendimentos por atendente e por período (data: dia/mês/ano e tempo: horas / minutos / segundos).

6.9. Requisitos dos Mensageiros Instantâneos:

É o módulo responsável por permitir o atendimento ao cliente via plataforma web utilizando serviços de mensageria instantânea. Deve permitir:

6.9.1. A CONTRATADA deverá oferecer nativamente na plataforma, ou integrar na plataforma, às suas expensas, ferramentas próprias ou de terceiros para atendimento aos clientes e para execução de campanhas utilizando os serviços de mensageria instantânea: WhatsApp, WebChat e Telegram;

6.9.2. Os custos de licenciamento e liberação de APIs junto ao Facebook Business / WhatsApp Business / WebChat / Telegram, se aplicáveis, serão de responsabilidade da CONTRATADA;



PELO FUTURO DO TRABALHO

6.9.3. Os atendimentos e campanhas usando os serviços de mensageria, a serem realizados por atendentes humanos e não humanos, deverão integrar-se com os demais canais de atendimento e, quando o cliente for identificado, os atendimentos deverão ser registrados no banco de dados dos atendimentos;

6.9.4. Os aplicativos eventualmente desenvolvidos/implantados pela CONTRATADA para implantar o atendimento utilizando mensageiros instantâneos deverão utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirão padrões arquiteturais e de segurança do Sesi/Senai - DR/TO;

6.9.5. Outras funcionalidades que devem ser consideradas para os serviços de mensageiros instantâneos:

6.9.5.1. Atendimentos simultâneos partindo de um número único para o grupo de Atendimento do Sesi/Senai - DR/TO;

6.9.5.2. Transferência para outras campanhas, níveis ou atendentes;

6.9.5.3. Armazenamento de histórico de conversa e possibilidade de resgate de histórico de forma facilitada;

6.9.5.4. Interface intuitiva com possibilidade de visualização de contatos e filas de atendimento;

6.9.5.5. Módulo de gerenciamento que permita gestão dos atendimentos (interações recebidas, realizadas, por fila, por atendente etc.)

6.9.5.6. Monitoramento de atendimento em tempo real;

6.9.5.7. Gerenciamento de grupos de clientes/lista de transmissão;

6.9.5.8. Gerenciamento de campanhas;

6.9.5.9. Possibilidade de enriquecimento de dados do cliente: operadora, região, gênero, imagem e redes sociais vinculadas ao contato;

6.9.5.10. Possibilidade de deixar recado quando a ferramenta estiver off-line;

6.9.5.11. Geração de enquetes;

6.9.5.12. Avaliação do atendimento;

6.9.5.13. Envio e recebimento de mídia em jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, links de páginas da web, áudios e vídeos;

6.9.5.14. Exibição de mensagem nos horários fora da disponibilidade do atendimento humano;

6.9.5.15. Árvore para autoatendimento;

6.9.5.16. Gravação full dos atendimentos;

6.9.5.17. Filtros avançados;

6.9.5.18. Visualização das conversas;

6.9.5.19. Permitir a criação de blacklist de sinalização e eventual bloqueio de clientes indesejáveis;

6.9.5.20. Permitir a postagem de status de imagens ou textos no WhatsApp.

6.10. Web Chat:

6.10.1. A CONTRATADA deverá desenvolver, ou disponibilizar, às suas expensas, ferramenta própria ou de terceiros para atendimento aos clientes por meio de Web Chat a ser disponibilizado nas páginas dos portais dos CONTRATANTES na internet;

6.10.2. A plataforma deverá permitir ao cliente iniciar uma sessão de web chat a partir dos browsers Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox e Safari. Será possível ao cliente visualizar a disponibilidade de agentes para sessões de web chat;

6.10.3. A plataforma deverá permitir o envio de avisos automáticos para clientes em fila com base em gatilhos configuráveis, devendo suportar no mínimo:

6.10.3.1. O tempo de espera em fila;

6.10.3.2. A posição do cliente na fila.



PELO FUTURO DO TRABALHO

- 6.10.4.** A plataforma deverá permitir a configuração do tempo de inatividade do cliente na web chat e a notificação ao agente quanto à inatividade do cliente;
- 6.10.5.** A plataforma deverá ser capaz de, durante uma seção de web chat:
 - 6.10.5.1.** Permitir ao cliente visualizar o nome e o status do agente;
 - 6.10.5.2.** Permitir ao agente visualizar que o cliente está escrevendo e vice-versa;
 - 6.10.5.3.** Permitir o uso de emojis na digitação;
 - 6.10.5.4.** Permitir ao agente enviar por e-mail a transcrição do diálogo ao cliente. Esta opção deverá ser configurável para envio automático no encerramento da sessão ou manualmente de acordo com os processos de atendimento dos CONTRATANTES.
- 6.10.6.** Será possível gerar protocolo, no padrão definido pelos CONTRATANTES, para todos os atendimentos, e os diálogos serão armazenados no banco de dados dos atendimentos;
- 6.10.7.** A CONTRATADA deverá implementar o acesso dos agentes aos scripts de resposta que estarão nas bases de conhecimento da plataforma;
- 6.10.8.** A plataforma deverá oferecer comunicação segura SSL, bem como permitir que informações confidenciais, sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas ao agente e ao cliente nos diálogos e transcrições;
- 6.10.9.** O aplicativo Web Chat a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguir padrões arquiteturais e de segurança.

6.11. Requisitos do módulo de atendimentos das redes sociais:

- 6.11.1.** A CONTRATADA deverá oferecer nativamente na plataforma, ou integrar na plataforma, às suas expensas, ferramentas próprias ou de terceiros para atendimento aos clientes e monitoramento das redes sociais: Facebook, Facebook Messenger e Instagram;
- 6.11.2.** Os custos de licenciamento e liberação de APIs junto ao Facebook Business e Instagram, se aplicáveis, serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 6.11.3.** Os serviços realizados usando as redes sociais, a serem realizados por atendentes humanos e não humanos, deverão integrar-se com os demais canais de atendimento e, quando o cliente for identificado, deverão ser registrados no banco de dados dos atendimentos;
- 6.11.4.** Deverá ser possível cadastrar regras para selecionar menções ao SESI/SENAI - DR/TO feita nas redes sociais, sites de notícias e blogs inclusive regras que selecionem demandas elegíveis para o atendimento;
- 6.11.5.** As regras para seleção/identificação incluirão palavras, expressões e nomes de perfis;
- 6.11.6.** A plataforma oferecerá todas as facilidades relativas a redes sociais em interfaces gráficas, possibilitando a montagem de gráficos em diversos formatos e a emissão/exportação de relatórios;
- 6.11.7.** A plataforma deverá possibilitar o uso simultâneo de várias regras de busca, utilizando múltiplos conectores lógicos, frases, palavras-chave etc.;
- 6.11.8.** As regras de busca permitirão capturar menções ao SESI/SENAI - DR/TO, aceitando a especificação de produtos, serviços, campanhas, pessoas, perfis e entidades de interesse. Será possível filtrar as referidas menções para fazer interações usando a plataforma. Será possível também excluir e ocultar interações;
- 6.11.9.** A plataforma deverá permitir a criação de regras de roteamento com base em palavras-chave e repercussão de postagens, permitindo a concatenação de regras;
- 6.11.10.** Será possível visualizar postagens realizadas pelos clientes nas áreas públicas e privadas (inbox, stories etc.) que mencionem ao SESI/SENAI - DR/TO nas redes sociais. Será possível responder às postagens dos clientes realizadas nessas áreas;



PELO FUTURO DO TRABALHO

6.11.11. Quando o cliente se identificar nas interações, será possível gerar protocolo de atendimento e armazenar as interações no banco de dados dos atendimentos;

6.11.12. A plataforma permitirá ao atendente atribuir um sentimento às interações selecionadas para atendimento;

6.11.13. A plataforma permitirá configurar níveis de acesso dos atendentes às redes sociais e se terão acesso às áreas públicas e privadas de interações das redes;

6.11.14. Os aplicativos eventualmente desenvolvidos/implantados pela CONTRATADA para implantar os serviços através das redes sociais deverão utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirão padrões arquiteturais e de segurança do Sesi/SENAI - DR/TO.

6.12. Requisitos do módulo para campanhas de telemarketing ativo:

6.12.1. Permitir integração com o sistema do DAC e discador automático de chamadas;

6.12.2. Gestão de senhas e acessos de acordo com o perfil do usuário;

6.12.3. Acompanhamento das atividades e dos resultados dos contatos realizados pelos atendentes, através de códigos preestabelecidos no sistema;

6.12.4. Gestão de contatos permitindo consulta às informações do contato que está sendo atendido;

6.12.5. Permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo selecionando o público-alvo de cada uma;

6.12.6. Permitir inserir o script para cada campanha;

6.12.7. Permitir inserir atendentes por campanha;

6.12.8. Permitir cadastrar metas individuais e/ou por Campanhas;

6.12.9. Permitir, através da integração com o sistema de CTI, fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados;

6.12.10. Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada;

6.12.11. Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;

6.12.12. Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;

6.12.13. Permitir, integração CTI para que após a identificação do número chamador ou código do cliente, possa fazer a abertura na tela do computador o contato de quem está ligando;

6.12.14. Permitir a parametrização das ligações e dos motivos do contato;

6.12.15. Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por atendente e por campanha;

6.12.16. Ter acesso total (relatórios e gráficos) das estatísticas tanto de ligações (discadas x atendidas) quanto de reações de seus clientes por tipos de campanhas, por operador e geral.

6.13. Monitoria da Qualidade:

6.13.1. O sistema deverá fornecer recursos e funcionalidades que contemplem as necessidades abaixo:

6.13.1.1. Monitoria e avaliação da qualidade;

6.13.1.2. Relatórios gerenciais;

6.13.1.3. O sistema deverá suportar a integração com a plataforma de Business Intelligence (Power BI), para a análise e elaboração de relatórios em dashboards;

6.13.1.4. Aplicação de feedback eletrônico automático (pop-up);

6.13.1.5. Monitoria sigilosa da tela do atendente em tempo Real;

6.13.1.6. Gravação de voz;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- 6.13.1.7.** Monitoria de avaliação comportamental;
- 6.13.1.8.** Gestão e Interação dos Usuários.
- 6.13.2.** O acesso para monitores, supervisores e gerentes deverá ser através de navegador (browser), de forma ilimitada não havendo ônus para estas categorias especiais e utilizar a mesma interface da plataforma Omnichannel.
- 6.13.3.** A CONTRATADA deverá disponibilizar um acesso com perfil de administrador permitindo que os CONTRATANTES tenha autonomia para:
 - 6.13.3.1.** Cadastrar novos usuários;
 - 6.13.3.2.** Cadastrar e alterar operações;
 - 6.13.3.3.** Desenvolver, alterar, publicar e arquivar formulários;
 - 6.13.3.4.** Operar o sistema.
- 6.13.4.** O sistema deverá permitir o cadastro e gerenciamento manual de usuários e categorias de usuários com diferentes perfis. Como gerenciamento de usuários, entenda-se cadastro, mudança de operação ou equipe, promoção de atendentes para nível de supervisores e bloqueio de acesso;
- 6.13.5.** O sistema deverá possuir perfis para atendentes, supervisores, gerentes e monitores da qualidade. Além de permitir a possibilidade de integração com outros sistemas através de API ou outro método de programação e acesso para manter o cadastro de usuário atualizado de forma automatizada.
- 6.13.6.** Quanto à monitoria e avaliação dos atendimentos:
 - 6.13.6.1.** O sistema deverá permitir ao CONTRATANTE a criação e edição dos formulários para avaliação dos atendimentos, podendo ser replicada evitando a criação de formulários. Deverá permitir a exclusão de formulários não utilizados ou obsoletos;
 - 6.13.6.2.** Os formulários devem oferecer a possibilidade de inclusão de apontamentos dentro da descrição de cada item, para fins de consulta e alinhamento de informações ao avaliado (atendente);
- 6.13.7.** Os formulários deverão apresentar os seguintes requisitos:
 - 6.13.7.1.** Peso independente para cada item e critério;
 - 6.13.7.2.** Frases predefinidas configuráveis para facilitar e agilizar o preenchimento do formulário;
 - 6.13.7.3.** Avaliação por demanda e/ou assunto;
 - 6.13.7.4.** Incluir comentários para feedback sobre o atendimento;
 - 6.13.7.5.** Ajuda para cada item (de fácil acesso);
- 6.13.8.** O sistema deve permitir anexar a gravação à avaliação da monitoria realizada;
- 6.13.9.** A reprodução das gravações (voz) deve estar disponível na própria tela de busca das gravações e na tela que disponibiliza os atendimentos escolhidos para a avaliação da monitoria, não sendo necessário a utilização de outro aplicativo externo para localizar e/ou importar as gravações;
- 6.13.10.** O sistema deverá fornecer opção de seleção das gravações, mas também deve possuir opção para seleção de forma automática das gravações que devem ser monitoradas, permitindo a definição de critérios (data da última monitoria ou duração mínima de chamada) para escolha dos atendimentos;
- 6.13.11.** A ferramenta deverá possuir filtro para localização das monitorias realizadas como:
 - 6.13.11.1.** Nome do atendente;
 - 6.13.11.2.** Identificador de chamada;
 - 6.13.11.3.** Data da chamada;
 - 6.13.11.4.** Duração da chamada;
 - 6.13.11.5.** Data da monitoria;
 - 6.13.11.6.** Nome do monitor que avaliou;
 - 6.13.11.7.** Checklist utilizado;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- 6.13.11.8.** Resultado da monitoria;
- 6.13.11.9.** Monitorias com resultados acima ou abaixo da média estabelecida;
- 6.13.11.10.** Monitorias visualizadas por determinados usuários;
- 6.13.12.** O sistema deverá possuir dispositivo (pop-up) de mensagem instantânea ao usuário (atendente) informando que ele foi monitorado, imediatamente a monitoria realizada. Após seu recebimento pelo avaliado o sistema deverá possibilitar a opção de assinar eletronicamente seu feedback;
- 6.13.13.** O sistema deverá possuir dispositivo (pop-up) de mensagem instantânea ao supervisor (monitor) notificando quando um usuário (atendente) realizar comentários ou concluir a monitoria/avaliação recebida;
- 6.13.14.** A ferramenta deve permitir controlar se as monitorias foram visualizadas pelos atendentes, bem como monitorar quais atendentes já assinaram seu feedback;
- 6.13.15.** O sistema deve permitir que supervisor, gerente acrescente comentários sobre monitoria realizada;
- 6.13.16.** O sistema deverá ter a possibilidade de agregar uma solução para base de informações e gestão do conhecimento totalmente integrada ao sistema e de fácil e rápido acesso para os atendentes;
- 6.13.17.** A plataforma deverá manter o histórico e armazenamento das monitorias realizadas de acordo com a vigência do contrato;
- 6.13.18.** Quanto à extração de dados e relatórios:
 - 6.13.18.1.** O sistema deve fornecer relatórios com indicadores totalmente separados por data e por monitorias realizadas pelos monitores e/ou supervisores. Devendo ter a possibilidade de extrair ou exportar os dados dos relatórios e resultados das monitorias para formato Excel (XLS) e Acrobat (PDF).
 - 6.13.18.2.** Dentre a seleção de dados deverá apresentar, no mínimo, as seguintes informações:
 - 6.13.18.2.1.** Monitorias já visualizadas e não visualizadas pelos atendentes;
 - 6.13.18.2.2.** Monitorias ainda não assinadas pelos atendentes;
 - 6.13.18.2.3.** Monitorias contestadas pendente de fechamento pelo monitor;
 - 6.13.18.2.4.** Monitorias que tiveram alteração no resultado;
 - 6.13.18.2.5.** Resumos de feedbacks aplicados;
 - 6.13.18.2.6.** Necessidades de treinamento;
 - 6.13.18.2.7.** Relatório de produtividade do monitor;
 - 6.13.18.2.8.** Relatório de calibração de monitoria.
- 6.13.19.** A ferramenta deve considerar a necessidade de desenvolvimento de relatórios gerenciais novos, caso não estejam disponíveis no padrão do sistema;
- 6.13.20.** O sistema deve fornecer a possibilidade de realizar avaliações para outros canais como e-mail, mídias sociais, mensagens eletrônicas, mensagerias instantâneas, com características similares às monitorias de atendimento telefônico no que se refere à formulários, processos de monitoria, aplicação de feedback e emissão de relatórios;
- 6.13.21.** Quanto à monitoria sigilosa:
 - 6.13.21.1.** A ferramenta da monitoria sigilosa da tela dos atendentes, deverá estar atrelada a localização do atendente independente da P.A. que o atendente se encontra. O gerenciamento da senha de acesso deve ser controlado pelo próprio sistema, não sendo necessário solicitar senha, número de IP ou qualquer outro tipo de credencial e ter permissão para monitoria sigilosa no sistema;
 - 6.13.21.2.** A visualização da tela do atendente deve mostrar em tempo real os movimentos na tela do atendente, com a finalidade de verificar a agilidade como ele realiza os cadastros e registros durante o atendimento, bem como os sites de consulta e pesquisa para orientação ao cliente.



PELO FUTURO DO TRABALHO

6.13.22. O sistema deve gravar os atendimentos telefônicos em alta qualidade para futura utilização, considerando funcionalidades como transcrição das gravações ou análise do espectro de áudio para reconhecimento de voz e speech analytics;

6.13.23. O sistema deverá permitir desabilitar a gravação caso for requerido;

6.13.24. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: atendente, data e hora da ligação.

6.14. Requisitos de Integrações – CTI, Front End:

6.14.1. A solução deve permitir criar e gerenciar, de maneira simples, scripts de atendimento completos, totalmente web. Como parte da interface de atendimento do operador, os scripts devem ser totalmente personalizados, e incluírem informações sobre a interação atual, informações de sistemas externos (consultadas previamente via web services, através dos mecanismos de integração);

6.14.2. O script de atendimento deve possuir no mínimo os seguintes recursos:

6.14.2.1. Criação e gestão de scripts de entrada e/ou saída;

6.14.2.2. Adicionar ou modificar variáveis associadas a scripts;

6.14.2.3. Utilizar e agrupar componentes de controle para a criação de formulários dentro dos scripts;

6.14.2.4. Utilizar e gerenciar modelos de componentes para utilização nos scripts;

6.14.2.5. Gerenciar ações que podem ser invocadas durante a execução dos scripts, como por exemplo, botões para criar acionamentos para falta de energia, avaliação técnica de fornecimento, falta de fase e religação;

6.14.2.6. Associar scripts a filas de atendimento e fluxos de interações.

6.14.3. A solução deverá permitir a integração com sistemas externos para propósitos diversos, que vão desde a consulta de dados em CRMs ou ERPs do cliente até a integração com sistemas WFM de terceiros, por exemplo:

6.14.3.1. Consulta de dados em sistemas externos, que podem ser utilizados pelos fluxos de URA personalizados na plataforma, com a finalidade de obter informações (Exemplo: identificar cliente, obter lista de casos abertos etc.);

6.14.4. Recurso de scripts com a possibilidade de exibir informações capturadas nas consultas de dados externos (Exemplo: na URA) diretamente na tela do operador, em campos específicos para esta funcionalidade ou até mesmo embarcando telas inteiras de sistemas externos ou abrindo novas abas no navegador do atendente, já apontando para o registro identificado no CRM.

6.15. Requisitos de Gravação e Qualidade:

6.15.1. A solução deve gravar 100% das interações de todos os tipos de canais gerenciados (voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas);

6.15.2. Deve permitir recuperar as gravações das interações utilizando no mínimo as seguintes informações:

6.15.2.1. Data/período;

6.15.2.2. Por atendente;

6.15.2.3. Filas de atendimento;

6.15.2.4. Tipos de canal (voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas);

6.15.2.5. Direção da interação (entrada ou saída);

6.15.2.6. Status da avaliação de qualidade;

6.15.2.7. Número de contato, nome do cliente etc.

6.15.2.8. A solução deve ter um fluxo de avaliação de gravação integrado, suportando os seguintes recursos, para todos os canais gerenciados:



PELO FUTURO DO TRABALHO

- 6.15.2.8.1. Definição e gerenciamento de questionários de qualidade (monitoria da qualidade);
- 6.15.2.8.2. Utilização do painel de controle do administrador de qualidade para monitoramento;
- 6.15.2.8.3. Calibragem para padronizar as avaliações de interações;
- 6.15.2.8.4. Gerenciamento de chaves de criptografia personalizadas para proteger as interações contra acesso não autorizado;
- 6.15.2.8.5. Comentários e marcações diretamente nas interações;
- 6.15.2.9. A solução deve permitir baixar e exportar as gravações (voz em formato wav).

6.16. Transcrição de voz e texto (Pesquisa de Satisfação) – Speech Analytics:

- 6.16.1. A solução de Speech Analytics deverá permitir a análise de fala e texto com transcrição e ser totalmente integrável a plataforma SaaS;
- 6.16.2. Deve permitir a busca por frases;
- 6.16.3. Possuir métricas de Contact Center em tempo real e histórico (AHT, desempenho do atendente, AWT);
- 6.16.4. Deve permitir a visibilidade em todos os canais (voz, social e e-mail);
- 6.16.5. Suporte a língua portuguesa;
- 6.16.6. Deve fornecer uma visão das gravações de chamadas e transcrições de chat;
- 6.16.7. Deve possuir mecanismos que permitam a localização de palavras-chave, correlacionar temas e entender o sentimento no nível de conversação.

6.17. Requisitos de Segurança:

- 6.17.1. Todos os acessos à plataforma devem ser controlados com usuário e senha individuais e com perfis de acessos diferenciados para administrador, supervisor e atendente;
- 6.17.2. Deve possuir integração com base de dados de usuários centralizada devendo ser compatível com bases LDAP, incluindo MS Active Directory;
- 6.17.3. Deve implementar programa de segurança da informação certificados pelas Normas:
 - 6.17.3.1. PCI Nível 1: Payment Card Industry Data Security Standards;
 - 6.17.3.2. ISO 27001: 2013: Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements;
 - 6.17.3.3. ISO 27018: 2019: Information technology — Security techniques — Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors.
- 6.17.4. Transmissão ou troca de dados da solução devem utilizar apenas métodos seguros como TLS, HTTPS e SFTP;
- 6.17.5. A solução em nuvem deve garantir que todas as conexões de dados sejam criptografadas incluindo todas as conexões com navegadores, aplicativos móveis e outros componentes que devem ser protegidos via HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure) e TLS (Transport Layer Security) pela Internet pública;
- 6.17.6. As conexões de voz devem criptografar o tráfego de voz por meio de TLS (sinalização SIP) e SRTP (voz IP);
- 6.17.7. A solução em nuvem deve garantir a segurança das comunicações, criptografando gravações e dados pela Internet pública.

6.18. Relatórios:

- 6.18.1. A plataforma deve suportar no mínimo os seguintes relatórios de atendentes:
 - 6.18.1.1. Detalhes de login e logout de atendentes;
 - 6.18.1.2. Detalhamento do status (pausas) de atendentes;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- 6.18.1.3. Resumo de desempenho dos atendentes;
- 6.18.1.4. Métricas de atendentes;
- 6.18.1.5. Detalhes de avaliação de qualidade de atendentes;
- 6.18.1.6. Métricas de filas diárias;
- 6.18.1.7. Métricas de filas por intervalo;
- 6.18.1.8. Síntese de métricas de fila;
- 6.18.1.9. Códigos de Finalização ou tabulação.
- 6.18.2. Deve suportar no mínimo os seguintes relatórios de filas:
 - 6.18.2.1. Métricas de filas diário e por intervalo;
 - 6.18.2.2. Síntese de métricas de fila;
 - 6.18.2.3. Códigos de finalização ou tabulação.
- 6.18.3. Deve suportar no mínimo os seguintes relatórios de discador:
 - 6.18.3.1. Histórico de chamadas do discador;
 - 6.18.3.2. Desempenho de campanha.
- 6.18.4. Deve suportar no mínimo os seguintes relatórios de interação:
 - 6.18.4.1. Detalhamento da interação;
 - 6.18.4.2. Deve permitir exportar relatório em formato pdf, xls exlsx;
 - 6.18.4.3. Deve permitir, através de API, exportar dados para plataformas de BI de mercado, como Power BI;
 - 6.18.4.4. A plataforma deve possuir dashboards com informações online, segmentado por filas e por canais de atendimento, com alertas por códigos de cores, com no mínimo as seguintes estatísticas:
 - 6.18.4.4.1. Recebidas;
 - 6.18.4.4.2. Atendidas;
 - 6.18.4.4.3. % Atendidas;
 - 6.18.4.4.4. Abandono em fila;
 - 6.18.4.4.5. Taxa de abandono em fila;
 - 6.18.4.4.6. Abandono no ramal;
 - 6.18.4.4.7. Taxa de abandono no ramal;
 - 6.18.4.4.8. Tempo em fila;
 - 6.18.4.4.9. Volume em fila;
 - 6.18.4.4.10. Maior tempo em fila;
 - 6.18.4.4.11. Transferidas;
 - 6.18.4.4.12. % Transferida;
 - 6.18.4.4.13. Tempo de tratamento;
 - 6.18.4.4.14. Tempo de pós atendimento;
 - 6.18.4.4.15. Tempo em espera;
 - 6.18.4.4.16. Nível de serviço;
 - 6.18.4.4.17. Atendentes disponível;
 - 6.18.4.4.18. Atendentes por tipo de status;
 - 6.18.4.4.19. Tempo de login e logout dos atendentes;
 - 6.18.4.4.20. Pesquisa de satisfação;
 - 6.18.4.4.21. % pesquisa de satisfação;
 - 6.18.4.4.22. Campanhas de Saída;
 - 6.18.4.4.23. Histórico de chamadas do discador;
 - 6.18.4.4.24. Sucesso de Campanha discagem;
 - 6.18.4.4.25. Interação; e
 - 6.18.4.4.26. Detalhamento de Interação.

6.19. Especificações dos assistentes virtuais:



PELO FUTURO DO TRABALHO

- 6.19.1.** A plataforma deverá suportar o atendimento não humano por URA, Web chat, bem como por chat integrado com as redes sociais: Facebook Messenger e Instagram;
- 6.19.2.** A plataforma deverá suportar também o atendimento não humano por chat integrado com os serviços de mensageria instantânea: WhatsApp, Web Chat e Telegram;
- 6.19.3.** O atendimento não humano será feito por assistentes virtuais (URA bots e Chatbots) os quais terão capacidade de usar plataforma de computação cognitiva (inteligência artificial).
- 6.19.3.1.** A CONTRATADA deverá criar um avatar, sob orientação e com aprovação prévia do Sesi/SENAI - DR/TO, a ser utilizado nos atendimentos dos assistentes virtuais.
- 6.19.4.** Nos serviços dos assistentes virtuais e de inteligência artificial será utilizado processamento de linguagem natural (NLP - Natural Language Processing);
- 6.19.5.** Nos serviços dos assistentes virtuais será oferecida ao cliente a opção de acionar o atendente humano a qualquer momento;
- 6.19.6.** Nos atendimentos por voz serão repassadas ao atendente humano as opções de URA selecionadas anteriormente pelo cliente;
- 6.19.7.** Nos atendimentos por escrito será repassado ao atendente humano todo o diálogo anterior mantido com o assistente virtual;
- 6.19.8.** Na transferência do atendimento para um atendente humano, serão transferidas também as informações da jornada do cliente;
- 6.19.9.** O atendimento por assistentes virtuais deverá permitir a criação de regras de roteamento e de transferência para atendimento humano com base:
 - 6.19.9.1.** Na jornada do cliente;
 - 6.19.9.2.** No canal que o cliente escolheu;
 - 6.19.9.3.** No perfil do cliente e/ou negócios do cliente, devendo possível, neste caso, consulta às bases de dados do Sesi/SENAI - DR/TO;
 - 6.19.9.4.** Regras baseadas em palavras-chave e respostas do cliente.
- 6.19.10.** A CONTRATADA deverá implementar o acesso dos assistentes virtuais a scripts de atendimento carregados nas bases de conhecimento;
- 6.19.11.** A plataforma registrará as perguntas dos clientes, as respostas dos assistentes virtuais a essas perguntas e as respectivas reações dos clientes às respostas dos assistentes virtuais para fins de avaliação de desempenho dos assistentes;
 - 6.19.11.1.** A plataforma terá a capacidade de reprogramar automaticamente os assistentes virtuais para que estes “aprendam” a utilizar as respostas mais satisfatórias para os clientes e a desprezar as respostas não satisfatórias.
- 6.19.12.** A CONTRATADA analisará o desempenho dos assistentes virtuais e fará treinamentos/reprogramações desses assistentes a fim de melhorar o seu desempenho;
- 6.19.13.** Deverá ser possível o acompanhamento em tempo real dos atendimentos em execução por assistentes virtuais;
- 6.19.14.** Os atendentes humanos poderão assumir o controle de um atendimento não humano para correção de curso;
- 6.19.15.** A plataforma deverá permitir a personalização do atendimento não humano, possibilitando tratar os usuários que se identifiquem de forma personalizada;
- 6.19.16.** Deverá ser possível gerar protocolos de atendimento para atendimentos de assistentes virtuais, bem como registrar esses atendimentos no banco de dados dos atendimentos;
- 6.19.17.** A CONTRATADA deverá alocar os serviços de assistentes virtuais, motores de busca e computação cognitiva na quantidade, com a qualidade e no tempo necessário para atender os níveis de serviço previstos no contrato de prestação de serviço.

6.20. Serviço de Licenciamento do Hosting Whatsapp Business API:



PELO FUTURO DO TRABALHO

6.20.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o licenciamento referente ao Hosting Whatsapp Business API e quaisquer configurações que sejam necessárias para o funcionamento da solução de Chatbots na plataforma do Whatsapp;

6.20.2. A CONTRATADA deve ser homologada junto ao Whatsapp Business API, para realizar todas as integrações necessárias para o funcionamento da solução de Chatbots na plataforma do Whatsapp.

07. SERVIÇOS PARA OPERAÇÃO DA PLATAFORMA CONTACT CENTER

7.1. Configuração da Plataforma:

7.1.1.A CONTRATADA deverá realizar a interligação da plataforma de Contact Center com o entroncamento SIP disponibilizado pelo Sesi/SENAI DR/TO.

7.1.2.A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias para a conexão do serviço no entroncamento através do protocolo SIP, disponibilizada pelo CONTRATANTE.

7.1.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA quaisquer configurações que se fizerem necessárias para o funcionamento adequado dos equipamentos e da solução.

7.2. Serviços de Configuração da Central de Atendimento (0800):

7.2.1.A CONTRATADA deverá realizar:

7.2.1.1. O cadastro dos perfis, por exemplo: administradores, supervisores, atendentes e qualquer outro cadastro para utilização da plataforma;

7.2.1.1.1. Caso os CONTRATANTES opte, durante a vigência do contrato, por realizar a autenticação na plataforma de modo sincronizado com o Active Directory será de responsabilidade da CONTRATADA realizar toda a configuração necessária para a interligação.

7.2.2. O cadastro de todas as filas de atendimento, por exemplo: 0800, e-mail, mídias sociais e mensagens Instantâneas;

7.2.3. Realizar a configuração de todos os atendentes que terão pesquisa de satisfação;

7.2.4. O cadastro da lista de finalizações ao encerrar uma ligação, por exemplo: Queda da Ligação (mídia de voz), Atendimento realizado (todas as mídias), Atendimento encerrado pelo cliente (todas as mídias) e falha no sistema (todas as mídias);

7.2.5. A configuração do horário de atendimento;

7.2.6. O cadastro das listas de pausas, por exemplo: Solicitado pelo Staff, 1º Intervalo, 2º Intervalo, Ginástica Laboral, Ligação finalizada antes do término do atendimento, Chat e Toailete;

7.2.7. Criar as skills (habilidades) dos atendentes e vinculá-los nas respectivas filas de atendimento;

7.2.8. Roteamento de voz com as prioridades, habilidades (skills) e atendente preferencial;

7.2.9. Premissas para o roteamento de voz, no mínimo 4 (quatro):

7.2.9.1. Filas virtuais;

7.2.9.2. Habilidades (skills);

7.2.9.3. Códigos de finalização (motivos de finalização da chamada);

7.2.9.4. Motivos de pausa.

7.3. URA:

7.3.1.A CONTRATADA deverá realizar a criação da URA conforme fluxos definidos durante a implantação para o menu de atendimento inicial e para a pesquisa de satisfação após finalizar um atendimento;

7.3.2. OS CONTRATANTES poderá realizar alterações com o auxílio da CONTRATADA sem ônus adicionais nas realizações destes serviços.



PELO FUTURO DO TRABALHO

7.3.3.A CONTRATADA poderá sugerir melhorias no fluxo de acordo com seu conhecimento e funcionalidades da plataforma para melhorar a experiência do cliente nos atendimentos realizados pela equipe do 0800;

7.3.4. Será de responsabilidade dos CONTRATANTES disponibilizar os áudios que serão utilizados na URA.

7.4. E-mail:

7.4.1.A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações para o funcionamento dos atendimentos através da mídia de e-mail;

7.4.2.A CONTRATADA deverá realizar o roteamento de e-mail com prioridade, habilidade (skill) e atendente preferencial;

7.4.3. Premissas de roteamento de e-mail:

7.4.3.1. Conexão com no mínimo 1 (uma) caixa de e-mail;

7.4.3.2. Criação de no mínimo 5 (cinco) habilidades (skills);

7.4.3.3. Criação de no mínimo 5 (cinco) motivos de finalização da interação.

7.4.3.4. O CONTRATANTE fornecerá o(s) endereço(s) de e-mail que é utilizado e configurado na plataforma do Office 365.

7.5. Qualidade:

7.5.1. A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações referente a qualidade;

7.5.2. Premissas referente a qualidade:

7.5.2.1. Criação de uma unidade de negócio em um único ambiente (produção);

7.5.2.2. Criação de no mínimo 5 (cinco) formulários com no mínimo 10 (dez) perguntas, utilizando os tipos de pergunta disponíveis na biblioteca padrão;

7.5.2.3. Criação de no mínimo 5 (cinco) relatórios padrões;

7.5.2.4. Criação de no mínimo 5 (cinco) grupos de usuários e perfis de acesso.

7.6. Pesquisa de Satisfação:

7.6.1.A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações referente a pesquisa de satisfação e o acompanhamento dela;

7.6.2. A CONTRATADA deverá realizar transcrição de voz dos elogios em texto.

7.7. Mídias Sociais:

7.7.1.A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações para o funcionamento das seguintes mídias sociais utilizadas pelos CONTRATANTES: Facebook e Instagram;

7.7.2.O CONTRATANTE fornecerá as informações das contas relacionados as mídias sociais informadas no item anterior;

7.7.3.Deverá integrar as mensagens diretas/privadas na listagem de interações para resposta por dentro da plataforma de Contact Center deste processo, quando a rede permitir.

7.8. Mensagens Instantâneas:

7.8.1.A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações para o funcionamento das mensagens instantâneas através de WhatsApp e WebChat;

7.8.2.OS CONTRATANTES fornecerá as informações necessárias para a configuração deste serviço.

7.9. Integrações com o CRM Dynamics:



PELO FUTURO DO TRABALHO

7.9.1. A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações para a integração da plataforma de Contact Center com a solução do CRM Dynamics utilizado pelo SESI/SENAI - DR/TO;

7.9.2. As Integrações serão de responsabilidade da CONTRATADA;

7.9.3. Na realização da integração, deverá aparecer na tela do atendente os seguintes campos do CRM Dynamics: Dados cadastrais, registro de atendimento/ocorrência, consulta de produtos e agendas, base de conhecimento (artigos de conhecimento), pedidos, oportunidades, entre outros;

7.9.4. Qualquer edição, atualização ou novos preenchimentos nos campos citados acima, a plataforma deverá realizar a atualização delas no CRM Dynamics;

7.9.5. A CONTRATADA deverá realizar a construção de uma URA com integração com o Dynamics;

7.9.6. Fluxo da informação na Plataforma de Contact Center (voz):

7.9.6.1. Cliente entra em contato por telefone;

7.9.6.2. Contact Center identifica o cliente através de telefone ou CPF;

7.9.6.3. Contact Center consulta o número de telefone ou CPF do cliente na base do Dynamics;

7.9.6.4. Contact Center pergunta se o cliente gostaria de falar sobre um ticket/chamado existente, ou se trata-se de uma nova solicitação;

7.9.6.5. Contact Center consulta se existe algum ticket/chamado aberto no Dynamics;

7.9.6.6. Caso cliente escolha falar sobre ticket/chamado existente, o Contact Center exibirá o ticket/chamado para o atendente que receber a ligação;

7.9.6.7. Caso o cliente opte por falar sobre um novo assunto, o Contact Center abrirá um novo ticket/chamado no Dynamics, e encaminhará para o atendente que receber a ligação;

7.9.6.8. Contact Center encaminha a ligação para um atendente disponível, trazendo informações sobre o perfil do cliente.

7.9.7. Fluxo da informação na Plataforma de Contact Center (E-mail):

7.9.7.1. A CONTRATADA deverá realizar a configuração quando chegar um e-mail na fila de atendimento, para que ele seja consultado no banco de dados do CRM (Dynamics) trazendo todas as informações relacionadas ao cliente;

7.9.8. Fluxo da informação na Plataforma de Contact Center (Whatsapp e WebChat):

7.9.8.1. A CONTRATADA deverá realizar a configuração quando chegar um chat na fila de atendimento, para que ele seja consultado no banco de dados do CRM (Dynamics) trazendo todas as informações relacionadas ao cliente;

7.9.9. Visualização e consulta de calendários da plataforma do Office 365:

7.9.9.1. Permitir visualização e consulta de calendários da plataforma do Office 365 para consultar a disponibilidade das agendas (calendários) dos colaboradores do SESI/SENAI - DR/TO para a programação dos atendimentos que serão agendados.

7.10. Acompanhamento:

7.10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar técnico(s) para acompanhar, remotamente, as atividades das operações iniciais, de toda equipe nos primeiros 2 (dois) dias de funcionamento de cada recurso (canal) implantado.

7.11. Treinamento Contact Center:

7.11.1. A CONTRATADA deverá realizar treinamento contemplando todos os recursos e funcionalidades disponibilizadas pela solução;

7.11.2. O treinamento deverá ocorrer no formato online;

7.11.3. Os treinamentos não deverão prever número mínimo de participantes;

7.11.4. O treinamento deverá prever, no mínimo, 4 (quatro) turmas, sendo:



PELO FUTURO DO TRABALHO

- 7.11.5. Administradores: carga horária mínima de 6 (seis) horas;
- 7.11.6. Supervisores: carga horária mínima de 6 (seis) horas;
- 7.11.7. Atendentes (duas turmas separadas): carga horária mínima de 3 (três) horas.
- 7.11.8. Os treinamentos deverão contemplar todas as funcionalidades de utilização do Sistema, segmentando os conteúdos por Administradores, Supervisores e Atendentes.
- 7.11.9. O treinamento deverá ser realizado imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação ao cliente, sob pena de comprometer a parte prática do curso.

7.12. Serviço de Configuração do Chatbots:

- 7.12.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA realizar todas as instalações e configurações iniciais da plataforma, sendo entregue ao Sesi/SENAI - DR/TO pronta para ser utilizada;
- 7.12.2. A CONTRATADA deverá configurar a plataforma de Chatbots para todos os canais que os CONTRATANTES desejam utilizar. Exemplo: Whatsapp Business e Facebook Messenger, disponíveis em todas as plataformas digitais do Sesi/SENAI - DR/TO;
- 7.12.3. A CONTRATADA deverá realizar todas as integrações com a plataforma de Contact Center disponibilizada neste processo licitatório e com a plataforma de CRM Dynamics;
- 7.12.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA realizar o cadastro dos acessos da equipe dos CONTRATANTES para o acesso a plataforma de Chatbots;
- 7.12.5. A CONTRATADA deverá implementar os fluxos de atendimentos conforme necessidade do Sesi/SENAI - DR/TO para a realização das interações com os clientes/usuários;
- 7.12.6. A CONTRATADA deverá conceder a gestão completa os CONTRATANTES para a criação e edição dos fluxos de atendimento do Chatbots;
- 7.12.7. A CONTRATADA deverá fornecer uma quantidade de até 50 (cinquenta) respostas para o início da operação da plataforma;
- 7.12.8. A CONTRATADA deverá fornecer a quantidade de até 5 (cinco) fluxos de atendimentos para o início da operação da plataforma;
- 7.12.9. Os CONTRATANTES disponibilizarão a base de conhecimento para que a CONTRATADA integre nos autoatendimentos;
- 7.12.10. A CONTRATADA deverá configurar para que a plataforma de Chatbots inicie os atendimentos nos referidos canais, possibilitando a transferência ou escolha pelo usuário, para o atendimento humanizado;
- 7.12.11. A CONTRATADA deverá configurar a pesquisa de satisfação do atendimento por parte do usuário/cliente;
- 7.12.12. A CONTRATADA deverá sugerir proposições de melhorias e/ou de novas demandas relacionadas às soluções conversacionais com base na sua experiência de mercado durante o processo de implantação;
- 7.12.13. A CONTRATADA deverá compartilhar insights sobre como melhorar os triggers de conversação, qualidade das respostas (com base nas taxas de abandono de acordo com o tipo de resposta);
- 7.12.14. Serão de responsabilidade da CONTRATADA no momento da implantação:
 - 7.12.14.1. Criação de conta e a ativação da solução;
 - 7.12.14.2. Orientar os CONTRATANTES sobre a interpretação de relatórios e estatísticas;
 - 7.12.14.3. Coordenação geral do projeto e das equipes;
 - 7.12.14.4. Serviço de carga e ajuste inicial de conhecimento;
 - 7.12.14.5. Sugestão para respostas decisivas;
 - 7.12.14.6. Diferentes formas de perguntar;
 - 7.12.14.7. Adaptação do conteúdo aos segmentos definidos;



PELO FUTURO DO TRABALHO

7.12.14.8. Adaptação do conteúdo aos canais utilizados;

7.12.14.9. Alternativas de expressão da intenção.

7.12.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional para realizar o acompanhamento por 1 (um) mês (aproximadamente 176hs) com a finalidade de avaliar o comportamento da solução e de instruir toda a equipe na operação da solução.

7.13. Treinamento Chatbots:

7.13.1. A CONTRATADA deverá realizar treinamento contemplando todos os recursos e funcionalidades disponibilizadas pela solução;

7.13.2. O treinamento deverá ocorrer no formato online;

7.13.3. O treinamento não deverá prever número mínimo de participantes;

7.13.4. O treinamento deverá prever, no mínimo, 2 (duas) turmas, sendo 01 para usuários (teleatendentes) e outra para Administradores / Supervisores.

7.14. Integrações CRM Dynamics e Plataforma de Contact Center:

7.14.1. A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações para a integração da plataforma de Chatbots com a solução do CRM Dynamics utilizado pelo SESI/SENAI - DR/TO e com a plataforma de Contact Center fornecida neste processo;

7.14.2. Todas as Integrações serão de responsabilidade da CONTRATADA;

7.14.3. Os CONTRATANTES definirão quais os campos do CRM Dynamics e da plataforma de Contact Center a serem integrados com a plataforma de Chatbots, no momento da configuração.

7.14.4. A presente contratação decorre da necessidade de atendimento de funcionalidades que o atual sistema utilizado não contempla em sua operação, tais como: escalabilidade na sua utilização e pagamento conforme sua utilização, plataforma em nuvem que permite a flexibilidade de acesso de qualquer local sem restringir suas funcionalidades, suporte as mídias sociais, por exemplo, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, e-mail e chat, sistemas de telefonia. Possibilidade de integração da solução com Bots e inteligência artificial. Além de outras limitações, como, entrega de relatórios estratégicos utilizados para tomada de decisão, possibilidade de atualização do sistema e integração com a solução do CRM Dynamics utilizado pelo SESI/SENAI - DR/TO.

08. DO SUPORTE TÉCNICO

8.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte de acordo com o escopo contratado sem ônus os CONTRATANTES.

8.2. Disponibilização de suporte técnico especializado na sustentação e utilização das plataformas, em regime 24 x 7 em português (Brasil), contemplando a realização de todas as atividades necessárias ao alcance e à manutenção do Acordo de Nível de Serviço (ANS) sem custo adicional.

8.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar um número telefônico para o atendimento de solicitações de suporte técnico.

8.4. A CONTRATADA prestará os serviços em seu endereço de maneira remota, por telefone, e-mail, chat ou acesso remoto fornecido pelos CONTRATANTES. Caso seja verificada a impossibilidade de resolução da atividade desta maneira, a CONTRATADA deverá prestar os



PELO FUTURO DO TRABALHO

serviços de modo presencial, no endereço sede dos CONTRATANTES, dentro do SLA especificado no item 10.1.

8.5. A CONTRATADA deverá oferecer equipe qualificada e certificada para os atendimentos de suporte técnico à problemas detectados nas soluções.

8.6. A CONTRATADA deverá fornecer PORTAL específico com acesso restrito (login e senha) para abertura de chamados com a possibilidade de descrição detalhada e nível de urgência do incidente e/ou problema.

8.7. Cada chamado aberto deverá gerar um número único para acompanhamento da solução.

8.8. As principais responsabilidades da CONTRATADA referente ao suporte técnico são:

8.8.1. Funcionar como um ponto central de contato para o cliente;

8.8.2. Atuar no processo de restauração dos serviços sempre que possível (Resolução no primeiro contato);

8.8.3. Escalonar o chamado para o nível apropriado;

8.8.4. Prover suporte com qualidade para atender os objetivos do negócio;

8.8.5. Gerenciar todos os incidentes até o seu encerramento;

8.8.6. Aumentar a satisfação do usuário;

8.8.7. Maximizar a disponibilidade do serviço.

8.9. Os serviços de suporte técnico serão classificados em 2 (dois) tipos, como:

8.9.1. Suporte Técnico Proativo:

8.9.1.1. Serão consideradas atividades de suporte Técnico Proativo todas aquelas que visam a manutenção do ambiente existente tais como as atividades principais descritas a seguir:

8.9.1.1.1. Atualização de firmwares dos equipamentos;

8.9.1.1.2. Aplicação de updates e correções;

8.9.1.1.3. Verificação rotineira de funcionamento;

8.9.1.1.4. Alterações de configurações, previamente discutidas, definidas e agendadas, desde que não acarretem mudanças de estrutura do ambiente;

8.9.1.1.5. Outras atividades que tenham o caráter preventivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

8.9.2. Suporte Técnico Reativo:

8.9.2.1. Serão consideradas atividades de suporte Técnico Reativo, todas aquelas que visam resolução de um problema existente, tais como as atividades principais descritas a seguir:

8.9.2.1.1. Abertura de chamados juntos ao fabricante para substituição de equipamento, peças e auxílio na resolução de problemas;

8.9.2.1.2. Verificação de erros e alertas;

8.9.2.1.3. Resolução de problemas, de qualquer espécie, que estejam sendo causados pelas soluções e equipamentos objetos deste escopo;

8.9.2.1.4. Auxílio na identificação de causas de problemas e comportamentos não comuns nas soluções objetos deste escopo;

8.9.2.1.5. Auxílio para resolução de dúvidas existentes;

8.9.2.1.6. Alteração de configurações, de qualquer espécie, desde que não impactem significativamente nas configurações da plataforma;

8.9.2.1.7. Outras atividades que tenham o caráter corretivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.



PELO FUTURO DO TRABALHO

8.9.3. A equipe de suporte técnico deverá prestar apoio de ponta a ponta, a toda e qualquer atividade inerente à utilização das plataformas para os administradores indicados pelos CONTRATANTES, em conformidade com o Acordo de Nível de Serviço (ANS).

09. SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DE ATENDIMENTO PÓS IMPLANTAÇÃO

9.1. Serviços eventuais de Análise e Desenvolvimento de sistemas de atendimento não previstos explicitamente na etapa de implantação serão solicitados por conveniência dos CONTRATANTES, tais serviços serão contratados conforme o valor da hora técnica definido na tabela do modelo de proposta comercial.

10. CLASSIFICAÇÃO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) E MULTAS

10.1. Para definição dos níveis de serviços que serão entregues, serão consideradas as seguintes informações quanto a Classificação dos Chamados:

Grau de Severidade	Prazo de Resposta	Prazo de Resolução	Caracterização da Severidade
Alta	Em até 1 hora útil	Em até 2 horas úteis	Indisponibilidade em produção das soluções ou de alguma funcionalidade crítica para utilização das soluções (indisponibilidade total das plataformas).
Média	Em até 4 horas úteis	Em até 8 horas úteis	Impedimento de execução de determinada funcionalidade que não cause impacto ao fluxo normal de utilização das plataformas.
Baixa	Em até 8 horas úteis	Em até 24 horas úteis	Esclarecimento de dúvidas, sugestões de melhorias e pequenos erros ou falhas que não impeçam a execução de nenhuma funcionalidade das plataformas. Sempre que for necessária uma mudança na solução ou alteração de configuração, a CONTRATADA deverá apresentar um prazo para sua realização.

11. DAS PENALIDADES

11.1. As penalidades serão aplicadas conforme previsto no edital de licitação e minuta de contrato.

12. DA VISTORIA

12.1. As licitantes interessadas poderão realizar vistoria técnica nas instalações físicas dos CONTRATANTES, a fim de conhecer e realizar o levantamento de informações acerca da topologia de telecomunicações e infraestrutura de rede, bem como, a sala para a instalação e conexão dos equipamentos. Para este fim, deverá ser feito agendamento prévio com o Gestor do Contrato Leanne Carvalho Barbosa ou Gestor Administrativo do Contrato, Gessyca Praxedes, pelo telefone (63) 3229-5777 / 5770. As visitas poderão ser agendadas de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 11h30 e das 14h30 às 17h30.



PELO FUTURO DO TRABALHO

12.2. Se porventura, houver necessidade da adequação da infraestrutura no local de instalação para o funcionamento do Sistema de Comunicação de Voz ofertado, os CONTRATANTES será responsável pela execução destes serviços.

12.3. As licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto desta Licitação.

13. CONDIÇÕES E CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

13.1. A partir da assinatura do contrato as partes terão o prazo de 48h para dar início à primeira fase do planejamento, que é iniciada pela reunião de Kickoff, onde deverão ficar definidos e validados os seguintes temas:

13.1.1. Discussão e detalhamento do cronograma de implantação, com avaliação de prioridades e definição de papéis e responsabilidades das partes;

13.1.2. Elaboração de matriz de comunicação entre os envolvidos, com indicação de papéis e responsabilidades;

13.1.3. As reuniões de acompanhamento entre os envolvidos ocorrerão de acordo com a necessidade;

13.1.4. As atividades terão início somente após reunião de alinhamento, realizada no formato online, para esclarecimentos, orientações, definição de cronograma de execução, sendo a mesma agendada por mensagens eletrônicas e com antecedência mínima de 1 (um) dia útil.

13.2. Os serviços poderão ser executados de forma remota, não sendo necessárias reuniões presenciais desde que autorizados pelo gestor do contrato.

13.3. Nas atividades executadas na sede do Sesi/Senai – DR/TO, de acordo com a necessidade do projeto e dos CONTRATANTES, será de responsabilidade da CONTRATADA arcar com todos os custos de locomoção de seus profissionais para execução dos serviços, ou seja, os CONTRATANTES não irá ressarcir qualquer tipo de despesa de viagem e/ou hospedagem.

13.4. Prazo de entrega, instalação, configuração e testes da Plataforma de Contact Center deverá ocorrer em até 35 (trinta e cinco) dias corridos, após a assinatura do contrato.

13.5. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, recursos e acessórios necessários à instalação da Plataforma de Contact Center, objeto do edital.

13.6. O transporte de materiais, equipamentos, pessoal, ocorrerão por conta da CONTRATADA.



PELO FUTURO DO TRABALHO

13.7. O Sesi/SENAI - DR/TO realizará, após a instalação e configuração, os testes e aceitação do projeto no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a comunicação formal da CONTRATADA.

14. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

14.1. O critério utilizado pela comissão para julgamento das propostas será o de menor preço GLOBAL.

15. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

15.1. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados conforme previsto no edital de licitação, sob pena de inabilitação.

16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.1. Os documentos de qualificação técnica deverão ser apresentados conforme previsto no edital de licitação, sob pena de inabilitação.

17. TESTE DE CONFORMIDADE

17.1. As empresas proponentes que participarem do certame licitatório, denominadas licitantes, deverão ofertar soluções tecnológicas que atendam as funcionalidades e requisitos estabelecidos na tabela ao final deste item.

17.2. A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá apresentar amostra dos itens cotados em comprovação ao atendimento à todas as exigências em data e hora a ser definida. No ato da declaração de classificação, a licitante classificada e apta a participar do teste de conformidade deverá apresentar documento com os requisitos tecnológicos.

17.3. A participação do teste de conformidade e desempenho da solução será conduzida por uma equipe técnica do Sesi/SENAI - DR/TO que possa validar todos os itens previstos na tabela ao final deste item.

17.4. O teste de conformidade será realizado em sessão pública, no edifício sede do Sesi/SENAI - DR/TO, Quadra ACSE 1, Rua Pedestre SE 03, Lote 34-A, Edifício Armando Monteiro Neto - Plano Diretor Sul, Palmas/TO, em horário a ser definido, onde a licitante deverá acessar via web, em equipamento fornecido pelo Sesi/SENAI - DR/TO que permita o atesto de todas as funcionalidades pela Unidade de Mercado - Unimercado. Os demais componentes para a realização do teste de conformidade, ficarão sob responsabilidade do proponente.

17.5. O Sesi/SENAI - DR/TO disponibilizará o ambiente onde será realizada a apresentação da solução. A licitante terá até 05 (cinco) dias úteis após a classificação para a preparação do ambiente e instalação da ferramenta, para validar as funcionalidades e requisitos da solução ofertada e o teste de desempenho.

17.6. Realizado o teste de conformidade, a Unimercado emitirá parecer conclusivo sobre a realização do teste de conformidade, do qual conste manifestação sobre o atendimento das funcionalidades requeridas na tabela abaixo, o qual será encaminhado à Comissão Permanente de Licitação, para prosseguimento do certame.

17.7. Para que a licitante seja aprovada no teste de conformidade, será necessário o atingimento de 90% dos itens a serem comprovados. Se a licitante não demonstrar o atendimento mínimo definido, a proposta será desclassificada, devendo ser chamada a segunda colocada do certame que realizará o teste de conformidade nas mesmas condições da primeira colocada. A chamada será feita até que uma das licitantes atenda, o % (percentual) requerido no teste de conformidade dos requisitos abaixo:

Nº	REQUISITOS	DETALHE	PONTOS (META)	PONTOS (REAL)
1	Canais Digitais	Será feita uma simulação de atendimento em tempo real por meio da plataforma de atendimento no formato receptivo e ativo envolvendo os seguintes canais: telefone, e-mail, chat, whatsapp e redes sociais.	2	
2	Canais Digitais	Serão testados dois perfis de usuários, um com permissão de executor (realizar atendimento) e outro como administrador (visualizar relatórios, cadastrar usuários, definir skill de atendimento e identificar a gravação/histórico do atendimento executado).	2	
3	Canais Digitais	Deverá ser possível visualização, em tempo real da fila de espera dos atendimentos status dos atendentes. Para simulação da fila de espera, a licitante deverá incluir mais dois clientes.	2	
4	Canais Digitais	Demonstrar a funcionalidade de envio de mensagens através do Whatsapp (HSM).	2	
5	Campanhas Ativas	Demonstrar a funcionalidade de criação de campanha Ativa no módulo de telefonia.	2	
6	Discador	Demonstrar a funcionalidade de utilização do discador no formato power dialer em uma campanha de ativo.	2	
7	Monitoria da qualidade	Demonstrar a funcionalidade de criar planilha de monitoria da qualidade e tipos de relatórios da monitoria.	1	
8	Portal de Relatórios (incluindo painel em tempo real)	Demonstrar a geração de relatórios de histórico de desempenho, hora a hora, dia a dia, mês a mês, com quebras e por analista, célula de atendimento e hierarquia (gestores, supervisores), das métricas descritas no item 6.18 "Relatórios" desse termo.	2	
9	Portal de Relatórios (incluindo painel em tempo real)	Apresentar modelo de relatório de todos os indicadores da operação ativa (penetração, alô, contato com a pessoa certa e conversão/efetividade), incluindo a visão por campanha e consolidado.	2	
10	Portal de Relatórios (incluindo painel em tempo real)	Apresentar modelo de dashboard com visualização de todos os indicadores descritos no item 6.18 "Relatórios" desse termo, incluindo as respectivas volumetrias e desempenho.	2	



PELO FUTURO DO TRABALHO

11	Gravador	Apresentar módulo para monitoramento online de ligação e de outros canais, assim como o formato para resgate de ligações gravadas da operação.	1	
12	URA	Demonstrar nas funcionalidades da URA que ela permite: <ul style="list-style-type: none">• Configuração de Menu de atendimento com interface simples.	1	
13	URA	Demonstrar nas funcionalidades da URA que ela permite: <ul style="list-style-type: none">• Configuração da voz que irão fornecer as respostas aos clientes através de uma tecnologia que transforme texto em voz.	1	
14	URA	Demonstrar nas funcionalidades da URA que ela permite: <ul style="list-style-type: none">• Derivação das ligações para uma determinada célula de acordo com a navegação do cliente pelo menu da URA.	1	
15	URA	Demonstrar nas funcionalidades da URA que ela permite: <ul style="list-style-type: none">• URA Ativa, enviando mensagens de voz	1	
TOTAL DE PONTOS			24	
% DE ADERÊNCIA (atingimento mínimo de 90% para aprovação)				%

18. PAGAMENTO

18.1. OS CONTRATANTES pagará mensalmente à CONTRATADA o valor referente à solução e serviços descritos nos itens 1, 2, 3, 4 e 5 da tabela que consta no item 5.1. “Descrição da Especificação e Quantidade”, de acordo com os quantitativos utilizados no mês.

18.2. OS CONTRATANTES pagará à CONTRATADA o valor total diluídos mensalmente em partes iguais durante os 12 primeiros meses do contrato, referente à solução descrita no item 6 (Hosting Whatsapp Business API para conexão do Chatbot) e ao serviço descrito no item 7 (Serviço de instalação, configuração e treinamento da Plataforma Omnichannel), da tabela que consta no item 5.1. “Descrição da Especificação e Quantidade”.

18.3. O pagamento será efetuado pelo Sesi/Senai - DR/TO à CONTRATADA em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:

18.3.1. Condição de Pagamento: fica estabelecido que pagamentos serão efetuados mediante depósito ou transferência bancária em conta corrente em nome da CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias após a entrega serviço contratado, em conformidade com as prerrogativas deste Termo de Referência e mediante a apresentação dos documentos abaixo, vigentes na data do pagamento de cada nota fiscal:

- a) CERTIDÃO NEGATIVA DE TRIBUTOS FEDERAIS;
- b) CERTIFICADO DE REGULARIDADE DO FGTS (CRF) EMITIDO PELA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - PARA PESSOA JURÍDICA.



PELO FUTURO DO TRABALHO

18.3.2. A CONTRATADA deverá manter durante todo o período relativo à execução do objeto contratado as mesmas condições de habilitação exigidas neste Termo de Referência.

18.3.3. Constatando-se a perda da regularidade fiscal no curso da execução do contrato, a CONTRATADA será notificada por escrito, para no prazo de 05 (cinco) dias úteis regularizar sua situação, ou apresentar defesa.

18.3.4. O prazo do item anterior poderá ser prorrogado a critério do Sesi/Senai – DR/TO.

18.3.5. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração adotará as medidas necessárias à rescisão do Contrato em execução, nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

18.3.6. A nota fiscal de SERVIÇO deverá ser emitida entre os dias 01 a 25 de cada mês, de acordo com os dados constantes no pedido de compras, conforme abaixo:

- **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Sesi / DR-TO, CNPJ: 03.777.433/0001-46**, situado na Quadra ACSE 1, Rua Pedestre SE 03, Lote 34-A, 3º andar, Edifício Armando Monteiro Neto - Plano Diretor Sul, CEP: 77.020-016, Palmas/TO.
- **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI / DR-TO, CNPJ: 03.777.465/0001-41**, situado na Quadra ACSE 1, Rua Pedestre SE 03, Lote 34-A, 2º andar, Edifício Armando Monteiro Neto - Plano Diretor Sul, CEP: 77.020-016, Palmas/TO.

18.4. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

18.5. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à CONTRATADA para que seja feita a devida compensação / glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

18.6. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

19. DA VIGÊNCIA

19.1. O contrato deverá entrar em vigor a partir da data de assinatura e terá vigência pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por igual período, nos termos do Art. 34 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e Senai.

20. DA REVISÃO DE PREÇOS E REAJUSTES

20.1. Os preços permanecerão invariáveis pelo período de 12 (doze) meses, salvo se houver alteração de preços em decorrência de desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.



PELO FUTURO DO TRABALHO

20.2. Os valores contratados poderão ser atualizados após 12 (doze) meses, com base na variação do IGP-M (FGV), desde que os valores estejam compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras dos serviços do objeto deste instrumento.

21. DAS OBRIGAÇÕES

21.1. Obrigações da CONTRATADA:

- Observar todas as condições e requisitos constantes neste Termo de Referência;
- Notificar o Sesi/Senai - DR/TO, por escrito, quaisquer fatos que possam pôr em risco a execução do presente objeto;
- Respeitar as normas e políticas de segurança do Sesi/Senai - DR/TO;
- Cumprir com os prazos de entrega estabelecidos neste Termo de Referência;
- Responsabilizar-se por todos os encargos operacionais para execução dos serviços;
- Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- Responsabilizar-se pelos danos causados ao Sesi/Senai - DR/TO ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Sesi/Senai - DR/TO;
- Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para ao Sesi/Senai - DR/TO, desde que responsabilidade da CONTRATADA;
- Manter total sigilo sobre os serviços executados, vedada a divulgação de qualquer informação sem a prévia autorização do Sesi/Senai - DR/TO;
- Comunicar aos CONTRATANTES qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;
- Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- Deverá possuir profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços de instalação, de configuração e de suporte técnico;
- Assumir a defesa e responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento da prestação de serviço;
- Responder perante o Sesi/Senai - DR/TO e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes da execução dos serviços.

21.2. Obrigações dos CONTRATANTES:

- Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitada pelo representante da CONTRATADA, inclusive comunicado por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração e endereço de cobrança, bem como, qualquer ocorrência relacionada com a entrega dos equipamentos;
- Designar um ou mais responsáveis para a fiscalização das instalações e configurações das soluções, com autoridade para autorizar possíveis modificações, caso sejam necessárias;
- Efetuar as medições e os pagamentos devidos nas condições estabelecidas e pactuadas.



PELO FUTURO DO TRABALHO

22. DA RESCISÃO CONTRATUAL

22.1. A inexecução total ou parcial de condições avençadas pode acarretar rescisão do contrato, com as consequências contratuais e as previstas em lei e regulamento.

22.2. São motivos para a rescisão do contrato:

- I. Caso de inadimplência de qualquer das cláusulas contratuais;
- II. Ocorrendo liquidação judicial, concordata ou falência da CONTRATADA;
- III. Não cumprimento do contrato, sem justa causa e prévia comunicação o CONTRATANTE;
- IV. Supressão, por parte do CONTRATANTE, de serviços que acarretem modificação do valor inicial do contrato além do valor permitido;
- V. Atraso injustificado superior a 90 (noventa) dias do pagamento devido pelo CONTRATANTE decorrente do fornecimento do serviço já recebido;
- VI. Assegura-se a CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações até que seja normalizada a situação.

22.3. Não caberá a CONTRATADA indenização de qualquer espécie nos casos em que a mesma der causa à rescisão contratual por inadimplência de qualquer uma das normas contratuais vigentes e/ou não mencionadas neste termo, caso em que a CONTRATADA será considerada responsável para todos os efeitos legais.

23. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

23.1. As despesas serão custeadas pela conta de recursos alocados nos centros de responsabilidades, conforme abaixo:

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI / DR-TO

Unidade:	290109	UNIMERCADO-UNIDADE DE MERCADO
Centro:	30703020102	CALL CENTER
Conta:	31010604007	SERVICO DE MANUT. E DESENV. DE SOFTWARES
	31010628002	AQUISICAO DE LICENCA DE USO-PJ
	31010620002	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TERCEIROS – PJ

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI / DR-TO

Unidade:	290109	UNIMERCADO-UNIDADE DE MERCADO
Centro:	30703020102	CALL CENTER
Conta:	31010604007	SERVICO DE MANUT. E DESENV. DE SOFTWARES
	31010628002	AQUISICAO DE LICENCA DE USO-PJ
	31010620002	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TERCEIROS – PJ



PELO FUTURO DO TRABALHO

24. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

24.1. A Gestão do Contrato será realizada pela colaboradora Falange Barros de Moura, a fiscalização administrativa ficará a cargo da colaboradora Gessyca Praxedes Almeida Silva e Gestão Técnica do Contrato ficará a cargo do Calebe Araújo Santos – UNITI.

24.2. A ação e/ou omissão, total ou parcial, da Fiscalização não eximirá a CONTRATADA da integral responsabilidade pela execução do objeto deste contrato.

25. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

25.1. O Sesi/SENAI-DR/TO poderá alterar ou revogar o presente instrumento, a qualquer tempo, desde que justificado.

25.2. A CONTRATADA deverá fornecer todo suporte necessário para a dinamização, atendimento e concretização do objeto deste instrumento.



PELO FUTURO DO TRABALHO

**ANEXO II
DECLARAÇÃO**

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO E DE INEXISTÊNCIA DE MENORES

Palmas (TO), dede 2022.

Ao

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI-DR/TO

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI-DR/TO

Prezados Senhores,

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por meio de seu representante legal Senhor _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, expedida pelo _____, inscrito no CPF sob o nº _____, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins desta licitação, Pregão Eletrônico nº 001/2022, Processo Licitatório nº 009/2022 SESI/SENAI-DR/TO, declara que:

- a) Não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo se na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos.
- b) Não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública e com as entidades do Sistema "S" (SENAI, SESI, SESC, SEBRAE, etc...), bem como comunicará qualquer fato ou evento superveniente quanto à habilitação ao certame supra, especificamente à Qualificação Técnica, Regularidade Fiscal, Capacidade Jurídica e Situação Econômico-Financeira.
- c) Não foi declarada inidônea pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 46 da Lei nº 8.443/1992

Atenciosamente,

(Assinatura do representante legal ou proprietário)

CNPJ da Empresa

(Papel timbrado da empresa)



PELO FUTURO DO TRABALHO

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE RELAÇÃO DE PARENTESCO

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 009/2022 Sesi/SENAI-DR/TO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 001/2022 Sesi/SENAI-DR/TO

Declaro, sob as penas da lei e para fins de contratação com o Sesi/SENAI-TO, que nos quadros da empresa

_____ CNPJ nº _____

_____ INEXISTE vínculo de parentesco por consanguinidade ou por afinidade entre Sócios, Gerentes ou Diretores até o 3º grau, com Dirigentes, Gerentes, Assessores e Conselheiros do Sesi/SENAI Tocantins.

Em caso positivo, citar os nomes dos parentes e qual a relação de parentesco:

1º Nome: _____

Relação de parentesco: _____

2º Nome: _____

Relação de parentesco: _____

3º Nome: _____

Relação de parentesco: _____

Cidade, data.

Nome e assinatura do Representante Legal da Licitante



PELO FUTURO DO TRABALHO

ANEXO IV

MINUTA DO CONTRATO
PROCESSO LICITATÓRIO Nº 009/2022 SESI/SENAI-DR/TO

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O
SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI-
DR/TO E O SERVIÇO NACIONAL DE
APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI-
DR/TO E A
EMPRESA.....

Pelo presente instrumento particular, de um lado o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI-DR/TO**, inscrito no CNPJ sob nº 03.777.433/0001-46, neste ato representado por sua Superintendente, Sra. Roseli Ferreira Neves Sarmento, e o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI-DR/TO**, inscrito no CNPJ sob o nº 03.777.465/0001-41, ambos com sede na Quadra ACSE 1, Rua de Pedestre, SE 3, Nº 34-A, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP.: 77020-016, doravante denominado **CONTRATANTES**, e, do outro lado a empresa, inscrita no CNPJ sob o n.º....., com sede na Rua CEP:....., neste ato representado por seu Proprietário, Sr....., doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente contrato no âmbito do Processo Licitatório nº 009/2022 SESI/SENAI-DR/TO, Pregão Eletrônico nº 001/2022, mediante as cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem como objeto a contratação de empresa para prestação de serviço de licença de uso de plataforma tecnológica de Contact Center Omnichannel em nuvem a fim de trazer características fundamentais ao desenvolvimento dos negócios do SESI/SENAI-DR/TO através do atendimento e relacionamento com os clientes nos diversos canais remotos e digitais de forma integrada, contemplando os serviços de configuração, treinamento e de suporte técnico preventivo e corretivo, conforme edital de Pregão Eletrônico nº 001/2022 SESI/SENAI-TO.

Parágrafo Único: Constituem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, o edital de licitação e seus anexos, os documentos relacionados com a fase de habilitação, a proposta apresentada pela Contratada e demais documentos que integram o processo licitatório.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO

A CONTRATADA compromete-se a fornecer os objetos especificados abaixo, nas condições aqui descritas:

Item	Tipo	Descrição/Especificação	Quant. Máxima (A)	Valor Unitário (B)	Valor Anual (A) x (B)
1	Solução	Licenças de <i>Omnichannel</i> para uso da plataforma tecnológica de Contact Center para os Teleatendentes contemplando: - Todas as funcionalidades/recursos descritos no item 4.1.1.; -- Suporte técnico descrito no item 8 do termo de Referência.	14		



PELO FUTURO DO TRABALHO

2	Solução	Licenças de <i>Omnichannel</i> para uso da plataforma tecnológica de Contact Center para o Supervisor e Backoffice , contemplando: - Todas as funcionalidades/recursos descritos no item 4.1.1.1.; - Suporte técnico descrito no item 8 do termo de Referência.	02		
3	Solução	- Interações Whatsapp Receptivo Nota: interações corresponde ao volume de atendimentos independentemente da quantidade de mensagens trocadas na interação.	Estimativa 40.000 (ano)		
4	Solução	- Ação de disparos de mensagens ativas aos Clientes via WhatsApp (HSM)	Estimativa 60.000 (ano)		
5	Serviço	Serviço de Análise e Desenvolvimento de sistemas conforme descrito no item 9 do Termo de Referência (hora técnica pós-implantação)	Estimativa 240 horas (ano)		
6	Solução	- Hosting Whatsapp Business API para conexão do Chatbot (item 6.20 do Termo de Referência)	02		
7	Serviço	- Serviço de instalação, configuração e treinamento da Plataforma Omnichannel. Detalhamento descrito no item 7 do Termo de Referência.	1		
Valor Global R\$					

Parágrafo Primeiro: Os preços deverão ser propostos considerando-se todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), inclusive o transporte (frete) dos objetos até o local de entrega.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA deverá incluir no fornecimento, os licenciamentos dos sistemas operacionais, hardware, software e quaisquer outros produtos que sejam necessários para o bom funcionamento da Plataforma de Contact Center.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

O contrato terá vigência de 12 meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo a critério das partes.

CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO

Os CONTRATANTES pagarão mensalmente à CONTRATADA o valor referente à solução e serviços descritos nos itens 1, 2, 3, 4 e 5 da tabela que consta no parágrafo segundo, de acordo com os quantitativos utilizados no mês.

Parágrafo Primeiro: Os CONTRATANTES pagarão à CONTRATADA o valor total diluídos mensalmente em partes iguais durante os 12 primeiros meses do contrato, referente à solução descrita no item 6 (Hosting Whatsapp Business API para conexão do Chatbot) e ao serviço descrito no item 7 (Serviço de instalação, configuração e treinamento da Plataforma Omnichannel), da tabela que consta na cláusula segunda.

Parágrafo Segundo: O pagamento será efetuado pelo Sesi/Senai - DR/TO à CONTRATADA em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições: Condição de Pagamento: fica estabelecido que pagamentos serão efetuados mediante depósito ou transferência bancária em conta corrente em nome da CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias após a entrega do serviço contratado, em conformidade com as prerrogativas deste Termo de Referência e mediante a apresentação dos documentos abaixo, vigentes na data do pagamento de cada nota fiscal:



PELO FUTURO DO TRABALHO

- a) CERTIDÃO NEGATIVA DE TRIBUTOS FEDERAIS;
- b) CERTIFICADO DE REGULARIDADE DO FGTS (CRF) EMITIDO PELA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - PARA PESSOA JURÍDICA.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA deverá manter durante todo o período relativo à execução do objeto contratado as mesmas condições de habilitação exigidas no edital de licitação.

Parágrafo Quarto: Constatando-se a perda da regularidade fiscal no curso da execução do contrato, a CONTRATADA será notificada por escrito, para no prazo de 05 (cinco) dias úteis regularizar sua situação, ou apresentar defesa.

Parágrafo Quinto: O prazo do parágrafo anterior poderá ser prorrogado a critério do SESI/SENAI – DR/TO.

Parágrafo Sexto: Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração adotará as medidas necessárias à rescisão do Contrato em execução, nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

Parágrafo Sétimo: A **nota fiscal de SERVIÇO** deverá ser emitida entre os dias 01 a 25 de cada mês, de acordo com os dados constantes no pedido de compras, conforme abaixo:

- **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI / DR-TO, CNPJ: 03.777.433/0001-46**, situado na Quadra ACSE 1, Rua Pedestre SE 03, Lote 34-A, 3º andar, Edifício Armando Monteiro Neto - Plano Diretor Sul, CEP: 77.020-016, Palmas/TO.
- **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI / DR-TO, CNPJ: 03.777.465/0001-41**, situado na Quadra ACSE 1, Rua Pedestre SE 03, Lote 34-A, 2º andar, Edifício Armando Monteiro Neto - Plano Diretor Sul, CEP: 77.020-016, Palmas/TO.

Parágrafo Oitavo: Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

Parágrafo Nono: Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à CONTRATADA para que seja feita a devida compensação / glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

Parágrafo Décimo: Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

CLÁUSULA QUINTA – DAS PENALIDADES

Pela inexecução total ou parcial do contrato o SESI/SENAI-DR/TO poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Rescisão;
- d) Suspensão do direito de licitar com o SESI/SENAI por período de até 02 (dois) anos.



PELO FUTURO DO TRABALHO

Parágrafo Primeiro: O atraso no prazo da entrega do objeto implicará, a cada ocorrência, multa correspondente a 1% (um por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor total do contrato, até o limite de 20% (vinte por cento) desse valor.

Parágrafo Segundo: Na hipótese mencionada no parágrafo anterior, o atraso injustificado por período superior a 20 dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, sendo que após o 20º dia de atraso, o Sesi/Senai terá direito de recusar a execução ou entrega da contratação, de acordo com sua conveniência e oportunidade, comunicando à adjudicada a perda de interesse no recebimento da nota fiscal/fatura para pagamento do objeto deste contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

Parágrafo Terceiro: Ocorrido à rescisão por motivo retrocitado, o contratante poderá contratar o remanescente mediante dispensa de licitação com fulcro no art. 9º XVII do RLC do Sesi/Senai, observando a ordem de classificação da licitação e as mesmas condições oferecidas pela licitante vencedora, ou adotar outra medida legal para aquisição do item ora contratado.

Parágrafo Quarto: Quando aplicadas as multas previstas, mediante regular processo administrativo, poderão elas serem compensadas, por ocasião dos pagamentos devidos ao Contratado, nos termos dos artigos 368 e 380 do Código Civil.

Parágrafo Quinto: Na imposição de compensação, nos termos do item anterior ou, inexistindo pagamento vincendo a ser realizado pelos CONTRATANTES, ou, ainda sendo este insuficiente para possibilitar a compensação de valores, a contratada será notificada a recolher a importância remanescente das multas aplicadas, no prazo máximo de 10(dez) dias, contados da data do recebimento, pela contratada, do comunicado formal da decisão definitiva de aplicação da penalidade, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis ou cobradas judicialmente.

Parágrafo Sexto: Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente e indevidamente fundamentados, a aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

Parágrafo Sétimo: Sempre que não houver prejuízo para o contratante, as penalidades impostas poderão ser relevadas ou transformadas em outras de menor sanção, ao seu critério.

Parágrafo Oitavo: Caso a contratada descumpra as cláusulas desse instrumento poderá ser suspenso o direito de licitar com o Sesi/Senai por até dois anos.

Parágrafo Nono: A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da Contratada, na forma da lei.

CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES E CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

A partir da assinatura deste contrato as partes terão o prazo de 48h para dar início à primeira fase do planejamento, que é iniciada pela reunião de Kickoff, onde deverão ficar definidos e validados os seguintes temas:

- Discussão e detalhamento do cronograma de implantação, com avaliação de prioridades e definição de papéis e responsabilidades das partes;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Elaboração de matriz de comunicação entre os envolvidos, com indicação de papéis e responsabilidades;
- As reuniões de acompanhamento entre os envolvidos ocorrerão de acordo com a necessidade.
- As atividades terão início somente após reunião de alinhamento, realizada no formato online, para esclarecimentos, orientações, definição de cronograma de execução, sendo a mesma agendada por mensagens eletrônicas e com antecedência mínima de 1 (um) dia útil.

Parágrafo Primeiro: Os serviços poderão ser executados de forma remota, não sendo necessárias reuniões presenciais desde que autorizados pelo gestor do contrato.

Parágrafo Segundo: Nas atividades executadas na sede do Sesi/Senai – DR/TO, de acordo com a necessidade do projeto e dos CONTRATANTES, será de responsabilidade da CONTRATADA arcar com todos os custos de locomoção de seus profissionais para execução dos serviços, ou seja, os CONTRATANTES não irá ressarcir qualquer tipo de despesa de viagem e/ou hospedagem.

Parágrafo Terceiro: Prazo de entrega, instalação, configuração e testes da Plataforma de Contact Center deverá ocorrer em até 35 (trinta e cinco) dias corridos, após a assinatura do contrato.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, recursos e acessórios necessários à instalação da Plataforma de Contact Center.

Parágrafo Quinto: O transporte de materiais, equipamentos, pessoal, ocorrerão por conta da CONTRATADA.

Parágrafo Sexto: O Sesi/Senai - DR/TO realizará, após a instalação e configuração, os testes e aceitação do projeto no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a comunicação formal da CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS ESPECIFICAÇÕES

Requisitos Gerais e Gestão da Plataforma de Contact Center:

- O ambiente de Contact Center Omnichannel deve ser estruturado sob plataforma única (all-in-one) 100% web, incluindo os módulos de gestão e administração, contendo a interação de todos os canais (voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas – WhatsApp e WebChat);
- A plataforma deve permitir integração com o CRM – Microsoft Dynamics 365;
- O ambiente deve permitir atualizações periódicas e automáticas sem necessidade de interrupção do serviço com gerenciamento de mudanças;
- Deve possuir interface de atendimento unificada suportando todos os canais de atendimento do Contact Center Omnichannel;
- Plataforma Omnichannel unificada de gestão de mídias, possibilitando a integração tecnológica através de parceiros homologados pelo fornecedor da plataforma;
- Deve permitir a customização da URA - Entrada e Saída de chamadas;
- Deve permitir que ao término do atendimento, as chamadas sejam encaminhadas incondicionalmente à pesquisa de satisfação;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- A plataforma deve possuir linguagem em português;
- Principais recursos de gestão:
- Modificar o comportamento para os canais de atendimento (mídias) suportados, adicionar e eliminar membros de fila, atribuir códigos de finalização ou tabulação e outras configurações relacionadas ao roteamento ACD (Distribuidor automático de chamadas), para cada fila de atendimento;
- Criar e gerenciar códigos de finalização ou tabulação;
- Gerenciar a biblioteca de respostas pré-definidas que os operadores utilizam durante o trabalho com interações;
- Criar e gerenciar alertas e regras para gerar notificações baseadas em limites pré-estabelecidos com base nos indicadores em tempo real do contact center;
- Gerenciar configurações de associação dos números de atendimento às URA's da plataforma;
- Gerenciar os horários de atendimento do contact center;
- Gerenciar campanhas de discador, modos de discagem, regras de renitência, regras de negócio para apoiar estratégias de discagem, filtragem de mailing, mapeamento de resultados de discagem (códigos de finalização ou tabulação) e pesquisas de auditoria;
- Localizar e reproduzir gravações de interações atuais (em andamento) ou passadas, com base em critérios de busca, independentemente do tipo de mídia (voz ou texto), possibilitando exportar as gravações individualmente.

Parágrafo Primeiro: Requisitos de Interface do Usuário:

- A interface da solução deve ser unificada, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única para o atendente, Backoffice, supervisor, administrador e desenvolvedor;
- Os atendentes devem possuir a capacidade de atendimento simultâneo de entradas de interações de voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas;
- Deve permitir aos usuários, no mínimo:
- Alternar seu status e/ou associação com filas de atendimento receptivo e ativo;
- Receber e trabalhar com múltiplas interações simultaneamente em diferentes tipos de canais (voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas), encaminhadas para ele pelo mecanismo de roteamento de interações da plataforma;
- Solicitar a ajuda de supervisores através da interface do usuário;
- O usuário deve acessar suas estatísticas de desempenho, métricas de gerenciamento de tempo, resultados da monitoria da qualidade, entre outros indicadores (TMA, chamadas atendidas etc.);
- Utilizar scripts de atendimento ativo ou receptivo;
- Selecionar e utilizar respostas pré-determinadas durante o trabalho com interações;
- Acessar a base de conhecimento interna;
- Acessar sua caixa interna de mensagens da plataforma;
- Deve possuir códigos de finalização e tempo e encerrar interações concluídas durante o trabalho pós-chamada (ACW-tempo de pós-atendimento);
- Visualizar o histórico de interações dos clientes por todos os canais.
- Deve permitir aos supervisores/administradores, no mínimo:
- Localizar as interações de voz, e-mail, mídias sociais, mensagens instantâneas, que estão sendo tratadas pelos operadores em tempo real, bem como, conferir a análise da linha do tempo de cada interação;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Escutar e Monitorar as interações de voz e a atividade das filas;
- Ativar ou desativar operadores nas filas de atendimento;
- Visualizar indicadores em tempo real e estatísticas da operação e dos atendentes (Exemplo: nível de serviço, TMA, TME, chamadas abandonadas, recebidas e atendidas, controle de pausas, relatórios da monitoria, quantidade de interações nos canais digitais, TMR etc.);
- Visualizar informações sobre as interações concluídas (Exemplo: horário de início e término de atendimento, se solicitou auxílio durante atendimento etc.);
- Localizar e reproduzir gravações de interações passadas, utilizando critérios simples, cumulativos ou não, de busca (Exemplo: data, tipo de mídia, fila de atendimento, operador etc.);
- Extração de relatórios da operação em formato pdf, xls ouxlsx;
- Permitir a extração de relatórios online da operação em formato csv;
- Permitir que os supervisores respondam as solicitações de ajuda enviadas pelos operadores através da interface de usuário da plataforma;
- Modificar o comportamento para os canais de atendimento (mídias) suportados por atendente;
- Adicionar e eliminar membros de fila, atribuir códigos de finalização (tabulação) e outras configurações relacionadas ao roteamento DAC (distribuidor automático de chamadas) para cada fila de atendimento;
- Criar e gerenciar códigos de finalização (tabulação);
- Gerenciar a biblioteca de base de conhecimento que os operadores utilizam durante o trabalho com interações para todos os canais de atendimento citados nesse documento;
- Criar e gerenciar alertas e regras para gerar notificações baseadas em limites pré-estabelecidos com base nos indicadores em tempo real do Contact Center;
- Gerenciar fluxos de atendimento de interações de voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas;
- Gerenciar os horários de atendimento do Contact Center;
- Gerenciar campanhas de discador, modos de discagem, regras de renitência, regras de negócio para apoiar estratégias de discagem, filtragem de mailing, mapeamento de resultados de discagem (tabulação);
- Criar e gerenciar formulários de qualidade (monitoria da qualidade) para todos os canais gerenciados;
- As repostas prontas devem contemplar parâmetros preenchidos automaticamente como nome do cliente e nome do atendente;
- Deve permitir a transferência de um atendimento para outro atendente ou supervisor mantendo o histórico de atendimento;
- Deve suportar os navegadores Google Chrome e Firefox.

Parágrafo Segundo: Requisitos de Interface do Supervisor:

- A interface utilizada pelo Supervisor deverá ser a mesma utilizada pelo operador, porém com o acesso a recursos adicionais, como:
- Localizar e escutar interações em andamento sendo tratadas pelos operadores, em tempo real, bem como conferir a análise de linha do tempo de cada interação;
- Monitorar a atividade das filas pelas quais é responsável;
- Ativar ou desativar operadores nas filas de atendimento;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Visualizar métricas em tempo real e estatísticas dos atendentes;
- Visualizar informações sobre as interações concluídas;
- Localizar e reproduzir gravações de interações passadas, utilizando critérios simples de busca (Exemplo: data, tipo de mídia, fila de atendimento, operador etc.);
- Extração de relatórios históricos da operação;
- Responder as solicitações de ajuda enviadas pelos operadores.

Parágrafo Terceiro: Requisitos de Classificação de Interações e Tabulações:

- A solução deve permitir ao atendente finalizar o atendimento e escolher uma tabulação customizável ao atendimento. A tabulação deve ser registrada como atributo da interação de modo a permitir seu uso em relatórios e dashboards;
- Deve ser possível forçar a necessidade de seleção de código para que o atendente fique disponível para próximo atendimento;
- As tabulações devem ser específicas por fila ou grupo de atendimento.

Parágrafo Quarto: Requisitos de Roteamento e Controle de Tráfego (Roteamento de Telefonia):

- Deve permitir a criação de regras de roteamento com base em regras de negócio, por qualquer canal de atendimento suportado pela plataforma;
- Permitir a criação de regras de roteamento e priorização para interações Omnichannel, incluindo todos os canais suportado pela plataforma, para, no mínimo, os seguintes critérios: Nível de serviço; Habilidade dos atendentes; Pontuação das habilidades dos atendentes; Identificação da categoria do cliente; Horário de atendimento; Hora do dia, dia da semana e data do ano; Número de atendente disponíveis; Número de atendentes logados; Tempo de espera em fila; Chamada mais antiga na fila.
- Deve permitir a combinação de regras de roteamento de chamadas com informações relacionadas a chamada de voz incluindo:
 - ANI (Automatic Number Identification) provido pela rede;
 - DNIS (Dialed Number Identification Service);
 - Troncos de entrada (TDM, IP/SIP);
 - Permitir configuração e criação de ramais SIP e WebRTC.
- Contemplar a funcionalidade Cut-Thru, ou seja, permitir que, a partir do momento que o cliente conhecer os menus e souber quais teclas deve apertar para prosseguir, não será mais necessário escutar toda a gravação, ele pode interromper os menus e agilizar ainda mais o atendimento.

Parágrafo Quinto: Requisitos de Edição de Fluxo de Interações:

- A solução deverá prover interface gráfica web-based para a criação de fluxos de atendimento e tarefa de criação de fluxos com base em processos do tipo “drag-and-drop” parametrizando os processos de atendimento, definindo entrada, tratamento, resposta, acompanhamento e notificações para todos os canais gerenciados;
- Deve permitir a transferência de chamadas para um atendente ou fila;
- Deverá permitir alterações no fluxo sem interrupção de serviços;
- Deverá permitir que um fluxo seja utilizado como entrada ou saída para outro fluxo;
- Deve permitir a integração com aplicações externas via Web Services e API;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Deve permitir a orquestração de fluxos automatizados de voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas;
- Deve incluir recursos de TTS para os fluxos de voz;
- Deve incluir recursos por reconhecimento de voz, por exemplo, escolher uma opção da URA por voz ao invés de digitar a opção;
- Deve permitir a utilização de áudios em formato wav.;
- A URA deve ser customizável e permitir o armazenamento na própria plataforma das versões de configurações anteriores, possibilitando subir uma configuração antiga de forma rápida sem precisar acionar o time de desenvolvimento para refazer o fluxo de hora;
- Deve permitir a busca por informações em um banco de dados externo, passar o controle a um submenu ou realizar operações de controle de chamada, por exemplo, consultar CNPJ no banco de dados dos CONTRATANTES e trazer outras informações relacionadas a este CNPJ;
- A plataforma deverá permitir a integração com qualquer campo do CRM Dynamics 365 (exemplo: apresentar na plataforma, informações do cadastro do cliente e permitir que elas possam ser editadas).

Parágrafo Sexto: Requisitos do Discador e Call-back:

- Deve permitir a criação e gestão de campanhas de discagem ativa, com classificação de chamadas, e totalmente integrada ao mecanismo de roteamento da plataforma;
- A ferramenta deve suportar pelo menos os seguintes modelos de discagem: URA ativa ou reversa: discador transfere a chamada para uma URA (que pode dar a opção de transferir para um atendente) ou simplesmente reproduzir um áudio; Power Dialer: o sistema primeiro identifica um atendente disponível e somente após esse processo ele inicia a discagem automática, fazendo o encaminhamento ao atendente apenas das ligações atendidas por humano. O sistema permite que o supervisor do contact center defina quantos contatos simultâneos poderão ser acionados quando um atendente ficar livre; Preview: o atendente inicia a chamada manualmente (ou automaticamente depois de um tempo pré-definido), conforme mailing previamente selecionado.
- Deve suportar modo de operação "Blended" (receptivo e ativo), com suporte para atender diversos canais simultaneamente. Exemplo: a plataforma/serviço identifica os momentos de ociosidade e oferece interações ativas a atendentes participantes de determinadas campanhas;
- A solução deve possuir um recurso de call-back a ser ofertado no mínimo nas seguintes situações: Quando o tempo em fila estiver alto; Quando a interação ocorrer fora do horário de atendimento do serviço solicitado; Quando o melhor atendente para o atendimento não estiver disponível; Quando agendado pelo cliente na web ou em outros canais de atendimento integrados.

Parágrafo Sétimo: Requisitos do Sistema de E-mail: Deve permitir o recebimento e envio de e-mail para clientes, deve possuir as seguintes funcionalidades:

- Criação de caixas de armazenamento de acordo com os assuntos recebidos;
- Permitir a distribuição de mais de um e-mail aos atendentes para atendimentos simultâneos;
- Criação de status para cada e-mail;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Mensagem de confirmação de recebimento de e-mail automática parametrizável pelo Sesi/SENAI - DR/TO;
- Funcionalidade para identificação automática através da leitura do conteúdo do e-mail e/ou assunto correspondente;
- Bloqueio de recebimento de SPAM (mensagens indevidas ou mala direta) por remetente e/ou palavra-chave;
- Definição de prioridades e prazos de tratamento por assunto para que o sistema possa encaminhar os e-mails bem como gerar relatórios de gestão baseados nos prazos;
- Encaminhamento dos e-mails automático para os atendentes de acordo com o endereço de recebimento;
- Direcionar automaticamente os e-mails aos atendentes para tratativa, de acordo com seu perfil, sem a necessidade de escolha do e-mail a ser tratado pelo atendente;
- Oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques;
- Permitir armazenamento de respostas prontas, divididas por áreas temáticas, Subtemas, perfis dos clientes, busca por palavra-chave etc.;
- Funcionalidades básicas de envio de e-mail, como: formatação de texto, inserir imagens no corpo do e-mail, anexos de arquivos, múltiplos destinatários, corretor ortográfico em português etc.;
- Roteamento das interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores;
- Criação de “nova mensagem”, permitindo ao atendente enviar mensagem ao cliente e não apenas responder, tal funcionalidade deve ser opcional e habilitada pelo administrador;
- Armazenamento do histórico de atendimentos, com acesso aos históricos dos atendimentos em tempo real e com busca das respostas anteriores por cliente;
- Envio automático de pesquisa de satisfação após atribuição de determinado status;
- Módulo de Gestão em tempo real para acesso às informações (e-mails recebidos, respondidos, rejeitados, encaminhados, TMR, chat recebidos e abandonados, TMA etc.);
- Extração de relatórios gerenciais e detalhados dos atendimentos por atendente e por período (data: dia/mês/ano e tempo: horas / minutos / segundos).

Parágrafo Oitavo: Requisitos dos Mensageiros Instantâneos: É o módulo responsável por permitir o atendimento ao cliente via plataforma web utilizando serviços de mensageria instantânea. Deve permitir:

- A CONTRATADA deverá oferecer nativamente na plataforma, ou integrar na plataforma, às suas expensas, ferramentas próprias ou de terceiros para atendimento aos clientes e para execução de campanhas utilizando os serviços de mensageria instantânea: WhatsApp, WebChat e Telegram;
- Os custos de licenciamento e liberação de APIs junto ao Facebook Business / WhatsApp Business / WebChat / Telegram, se aplicáveis, serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- Os atendimentos e campanhas usando os serviços de mensageria, a serem realizados por atendentes humanos e não humanos, deverão integrar-se com os demais canais de atendimento e, quando o cliente for identificado, os atendimentos deverão ser registrados no banco de dados dos atendimentos;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Os aplicativos eventualmente desenvolvidos/implantados pela CONTRATADA para implantar o atendimento utilizando mensageiros instantâneos deverão utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirão padrões arquiteturais e de segurança do Sesi/SENAI - DR/TO;
- Outras funcionalidades que devem ser consideradas para os serviços de mensageiros instantâneos:
- atendimentos simultâneos partindo de um número único para o grupo de Atendimento do Sesi/SENAI - DR/TO;
- Transferência para outras campanhas, níveis ou atendentes;
- Armazenamento de histórico de conversa e possibilidade de resgate de histórico de forma facilitada;
- Interface intuitiva com possibilidade de visualização de contatos e filas de atendimento;
- Módulo de gerenciamento que permita gestão dos atendimentos (interações recebidas, realizadas, por fila, por atendente etc.)
- Monitoramento de atendimento em tempo real;
- Gerenciamento de grupos de clientes/lista de transmissão;
- Gerenciamento de campanhas;
- Possibilidade de enriquecimento de dados do cliente: operadora, região, gênero, imagem e redes sociais vinculadas ao contato;
- Possibilidade de deixar recado quando a ferramenta estiver off-line;
- Geração de enquetes;
- Avaliação do atendimento;
- Envio e recebimento de mídia em jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, links de páginas da web, áudios e vídeos;
- Exibição de mensagem nos horários fora da disponibilidade do atendimento humano;
- Árvore para autoatendimento;
- Gravação full dos atendimentos;
- Filtros avançados;
- Visualização das conversas;
- Permitir a criação de blacklist de sinalização e eventual bloqueio de clientes indesejáveis;
- Permitir a postagem de status de imagens ou textos no WhatsApp.

Parágrafo Nono: Web Chat:

- A CONTRATADA deverá desenvolver, ou disponibilizar, às suas expensas, ferramenta própria ou de terceiros para atendimento aos clientes por meio de Web Chat a ser disponibilizado nas páginas dos portais dos CONTRATANTES na internet;
- A plataforma deverá permitir ao cliente iniciar uma sessão de web chat a partir dos browsers Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox e Safari. Será possível ao cliente visualizar a disponibilidade de agentes para sessões de web chat;
- A plataforma deverá permitir o envio de avisos automáticos para clientes em fila com base em gatilhos configuráveis, devendo suportar no mínimo:
- O tempo de espera em fila;
- A posição do cliente na fila.
- A plataforma deverá permitir a configuração do tempo de inatividade do cliente na web chat e a notificação ao agente quanto à inatividade do cliente;
- A plataforma deverá ser capaz de, durante uma sessão de web chat:
- Permitir ao cliente visualizar o nome e o status do agente;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Permitir ao agente visualizar que o cliente está escrevendo e vice-versa;
- Permitir o uso de emojis na digitação;
- Permitir ao agente enviar por e-mail a transcrição do diálogo ao cliente. Esta opção deverá ser configurável para envio automático no encerramento da sessão ou manualmente de acordo com os processos de atendimento dos CONTRATANTES.
- Será possível gerar protocolo, no padrão definido pelos CONTRATANTES, para todos os atendimentos, e os diálogos serão armazenados no banco de dados dos atendimentos;
- A CONTRATADA deverá implementar o acesso dos agentes aos scripts de resposta que estarão nas bases de conhecimento da plataforma;
- A plataforma deverá oferecer comunicação segura SSL, bem como permitir que informações confidenciais, sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas ao agente e ao cliente nos diálogos e transcrições;
- O aplicativo Web Chat a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguir padrões arquiteturais e de segurança.

Parágrafo Décimo: Requisitos do módulo de atendimentos das redes sociais:

- A CONTRATADA deverá oferecer nativamente na plataforma, ou integrar na plataforma, às suas expensas, ferramentas próprias ou de terceiros para atendimento aos clientes e monitoramento das redes sociais: Facebook, Facebook Messenger e Instagram;
- Os custos de licenciamento e liberação de APIs junto ao Facebook Business e Instagram, se aplicáveis, serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- Os serviços realizados usando as redes sociais, a serem realizados por atendentes humanos e não humanos, deverão integrar-se com os demais canais de atendimento e, quando o cliente for identificado, deverão ser registrados no banco de dados dos atendimentos;
- Deverá ser possível cadastrar regras para selecionar menções ao Sesi/SENAI - DR/TO feita nas redes sociais, sites de notícias e blogs inclusive regras que selecionem demandas elegíveis para o atendimento;
- As regras para seleção/identificação incluirão palavras, expressões e nomes de perfis;
- A plataforma oferecerá todas as facilidades relativas a redes sociais em interfaces gráficas, possibilitando a montagem de gráficos em diversos formatos e a emissão/exportação de relatórios;
- A plataforma deverá possibilitar o uso simultâneo de várias regras de busca, utilizando múltiplos conectores lógicos, frases, palavras-chave etc.;
- As regras de busca permitirão capturar menções ao Sesi/SENAI - DR/TO, aceitando a especificação de produtos, serviços, campanhas, pessoas, perfis e entidades de interesse. Será possível filtrar as referidas menções para fazer interações usando a plataforma. Será possível também excluir e ocultar interações;
- A plataforma deverá permitir a criação de regras de roteamento com base em palavras-chave e repercussão de postagens, permitindo a concatenação de regras;
- Será possível visualizar postagens realizadas pelos clientes nas áreas públicas e privadas (inbox, stories etc.) que mencionem ao Sesi/SENAI - DR/TO nas redes sociais. Será possível responder às postagens dos clientes realizadas nessas áreas;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Quando o cliente se identificar nas interações, será possível gerar protocolo de atendimento e armazenar as interações no banco de dados dos atendimentos;
- A plataforma permitirá ao atendente atribuir um sentimento às interações selecionadas para atendimento;
- A plataforma permitirá configurar níveis de acesso dos atendentes às redes sociais e se terão acesso às áreas públicas e privadas de interações das redes;
- Os aplicativos eventualmente desenvolvidos/implantados pela CONTRATADA para implantar os serviços através das redes sociais deverão utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirão padrões arquiteturais e de segurança do SESI/SENAI - DR/TO.

Parágrafo Décimo Primeiro: Requisitos do módulo para campanhas de telemarketing ativo:

- Permitir integração com o sistema do DAC e discador automático de chamadas;
- Gestão de senhas e acessos de acordo com o perfil do usuário;
- Acompanhamento das atividades e dos resultados dos contatos realizados pelos atendentes, através de códigos preestabelecidos no sistema;
- Gestão de contatos permitindo consulta às informações do contato que está sendo atendido;
- Permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo selecionando o público-alvo de cada uma;
- Permitir inserir o script para cada campanha;
- Permitir inserir atendentes por campanha;
- Permitir cadastrar metas individuais e/ou por Campanhas;
- Permitir, através da integração com o sistema de CTI, fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados;
- Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada;
- Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;
- Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;
- Permitir, integração CTI para que após a identificação do número chamador ou código do cliente, possa fazer a abertura na tela do computador o contato de quem está ligando;
- Permitir a parametrização das ligações e dos motivos do contato;
- Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por atendente e por campanha;
- Ter acesso total (relatórios e gráficos) das estatísticas tanto de ligações (discadas x atendidas) quanto de reações de seus clientes por tipos de campanhas, por operador e geral.

Parágrafo Décimo Segundo: Monitoria da Qualidade: O sistema deverá fornecer recursos e funcionalidades que contemplem as necessidades abaixo:

- Monitoria e avaliação da qualidade;
- Relatórios gerenciais;
- O sistema deverá suportar a integração com a plataforma de Business Intelligence (Power BI), para a análise e elaboração de relatórios em dashboards;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Aplicação de feedback eletrônico automático (pop-up);
- Monitoria sigilosa da tela do atendente em tempo Real;
- Gravação de voz;
- Monitoria de avaliação comportamental;
- Gestão e Interação dos Usuários.
- O acesso para monitores, supervisores e gerentes deverá ser através de navegador (browser), de forma ilimitada não havendo ônus para estas categorias especiais e utilizar a mesma interface da plataforma Omnichannel.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar um acesso com perfil de administrador permitindo que os CONTRATANTES tenha autonomia para:
 - Cadastrar novos usuários;
 - Cadastrar e alterar operações;
 - Desenvolver, alterar, publicar e arquivar formulários;
 - Operar o sistema.
- O sistema deverá permitir o cadastro e gerenciamento manual de usuários e categorias de usuários com diferentes perfis. Como gerenciamento de usuários, entenda-se cadastro, mudança de operação ou equipe, promoção de atendentes para nível de supervisores e bloqueio de acesso;
- O sistema deverá possuir perfis para atendentes, supervisores, gerentes e monitores da qualidade. Além de permitir a possibilidade de integração com outros sistemas através de API ou outro método de programação e acesso para manter o cadastro de usuário atualizado de forma automatizada.
- Quanto à monitoria e avaliação dos atendimentos: O sistema deverá permitir ao CONTRATANTE a criação e edição dos formulários para avaliação dos atendimentos, podendo ser replicada evitando a criação de formulários. Deverá permitir a exclusão de formulários não utilizados ou obsoletos; Os formulários devem oferecer a possibilidade de inclusão de apontamentos dentro da descrição de cada item, para fins de consulta e alinhamento de informações ao avaliado (atendente);
- Os formulários deverão apresentar os seguintes requisitos: Peso independente para cada item e critério; Frases predefinidas configuráveis para facilitar e agilizar o preenchimento do formulário; Avaliação por demanda e/ou assunto; Incluir comentários para feedback sobre o atendimento; Ajuda para cada item (de fácil acesso); O sistema deve permitir anexar a gravação à avaliação da monitoria realizada; A reprodução das gravações (voz) deve estar disponível na própria tela de busca das gravações e na tela que disponibiliza os atendimentos escolhidos para a avaliação da monitoria, não sendo necessário a utilização de outro aplicativo externo para localizar e/ou importar as gravações; O sistema deverá fornecer opção de seleção das gravações, mas também deve possuir opção para seleção de forma automática das gravações que devem ser monitoradas, permitindo a definição de critérios (data da última monitoria ou duração mínima de chamada) para escolha dos atendimentos;
- A ferramenta deverá possuir filtro para localização das monitorias realizadas como: Nome do atendente; Identificador de chamada; Data da chamada; Duração da chamada; Data da monitoria; Nome do monitor que avaliou; Checklist utilizado; Resultado da monitoria; Monitorias com resultados acima ou abaixo da média estabelecida; Monitorias visualizadas por determinados usuários; O sistema deverá possuir dispositivo (pop-up) de mensagem instantânea ao usuário (atendente) informando que ele foi monitorado, imediatamente a monitoria realizada. Após seu



PELO FUTURO DO TRABALHO

recebimento pelo avaliado o sistema deverá possibilitar a opção de assinar eletronicamente seu feedback;

- O sistema deverá possuir dispositivo (pop-up) de mensagem instantânea ao supervisor (monitor) notificando quando um usuário (atendente) realizar comentários ou concluir a monitoria/avaliação recebida;
- A ferramenta deve permitir controlar se as monitorias foram visualizadas pelos atendentes, bem como monitorar quais atendentes já assinaram seu feedback;
- O sistema deve permitir que supervisor, gerente acrescente comentários sobre monitoria realizada;
- O sistema deverá ter a possibilidade de agregar uma solução para base de informações e gestão do conhecimento totalmente integrada ao sistema e de fácil e rápido acesso para os atendentes;
- A plataforma deverá manter o histórico e armazenamento das monitorias realizadas de acordo com a vigência do contrato;
- Quanto à extração de dados e relatórios: O sistema deve fornecer relatórios com indicadores totalmente separados por data e por monitorias realizadas pelos monitores e/ou supervisores. Devendo ter a possibilidade de extrair ou exportar os dados dos relatórios e resultados das monitorias para formato Excel (XLS) e Acrobat (PDF).
- Dentre a seleção de dados deverá apresentar, no mínimo, as seguintes informações: Monitorias já visualizadas e não visualizadas pelos atendentes; Monitorias ainda não assinadas pelos atendentes; Monitorias contestadas pendente de fechamento pelo monitor; Monitorias que tiveram alteração no resultado; Resumos de feedbacks aplicados; Necessidades de treinamento; Relatório de produtividade do monitor; Relatório de calibração de monitoria.
- A ferramenta deve considerar a necessidade de desenvolvimento de relatórios gerenciais novos, caso não estejam disponíveis no padrão do sistema;
- O sistema deve fornecer a possibilidade de realizar avaliações para outros canais como e-mail, mídias sociais, mensagens eletrônicas, mensagerias instantâneas, com características similares às monitorias de atendimento telefônico no que se refere à formulários, processos de monitoria, aplicação de feedback e emissão de relatórios;
- Quanto à monitoria sigilosa: A ferramenta da monitoria sigilosa da tela dos atendentes, deverá estar atrelada a localização do atendente independente da P.A. que o atendente se encontra. O gerenciamento da senha de acesso deve ser controlado pelo próprio sistema, não sendo necessário solicitar senha, número de IP ou qualquer outro tipo de credencial e ter permissão para monitoria sigilosa no sistema; A visualização da tela do atendente deve mostrar em tempo real os movimentos na tela do atendente, com a finalidade de verificar a agilidade como ele realiza os cadastros e registros durante o atendimento, bem como os sites de consulta e pesquisa para orientação ao cliente.
- O sistema deve gravar os atendimentos telefônicos em alta qualidade para futura utilização, considerando funcionalidades como transcrição das gravações ou análise do espectro de áudio para reconhecimento de voz e speech analytics;
- O sistema deverá permitir desabilitar a gravação caso for requerido;
- A consulta aos arquivos das gravações armazenadas deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: atendente, data e hora da ligação.

Parágrafo Décimo Terceiro: Requisitos de Integrações – CTI, Front End:

- A solução deve permitir criar e gerenciar, de maneira simples, scripts de atendimento completos, totalmente web. Como parte da interface de atendimento do operador, os



PELO FUTURO DO TRABALHO

scripts devem ser totalmente personalizados, e incluírem informações sobre a interação atual, informações de sistemas externos (consultadas previamente via web services, através dos mecanismos de integração);

- O script de atendimento deve possuir no mínimo os seguintes recursos: Criação e gestão de scripts de entrada e/ou saída; Adicionar ou modificar variáveis associadas a scripts; Utilizar e agrupar componentes de controle para a criação de formulários dentro dos scripts; Utilizar e gerenciar modelos de componentes para utilização nos scripts; Gerenciar ações que podem ser invocadas durante a execução dos scripts, como por exemplo, botões para criar acionamentos para falta de energia, avaliação técnica de fornecimento, falta de fase e religação; Associar scripts a filas de atendimento e fluxos de interações.
- A solução deverá permitir a integração com sistemas externos para propósitos diversos, que vão desde a consulta de dados em CRMs ou ERPs do cliente até a integração com sistemas WFM de terceiros, por exemplo: Consulta de dados em sistemas externos, que podem ser utilizados pelos fluxos de URA personalizados na plataforma, com a finalidade de obter informações (Exemplo: identificar cliente, obter lista de casos abertos etc.);
- Recurso de scripts com a possibilidade de exibir informações capturadas nas consultas de dados externos (Exemplo: na URA) diretamente na tela do operador, em campos específicos para esta funcionalidade ou até mesmo embarcando telas inteiras de sistemas externos ou abrindo novas abas no navegador do atendente, já apontando para o registro identificado no CRM.

Parágrafo Décimo Quarto: Requisitos de Gravação e Qualidade:

- A solução deve gravar 100% das interações de todos os tipos de canais gerenciados (voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas);
- Deve permitir recuperar as gravações das interações utilizando no mínimo as seguintes informações: Data/período; Por atendente; Filas de atendimento; Tipos de canal (voz, e-mail, mídias sociais e mensagens instantâneas); Direção da interação (entrada ou saída); Status da avaliação de qualidade; Número de contato, nome do cliente etc.
- A solução deve ter um fluxo de avaliação de gravação integrado, suportando os seguintes recursos, para todos os canais gerenciados: Definição e gerenciamento de questionários de qualidade (monitoria da qualidade); Utilização do painel de controle do administrador de qualidade para monitoramento; Calibragem para padronizar as avaliações de interações; Gerenciamento de chaves de criptografia personalizadas para proteger as interações contra acesso não autorizado; Comentários e marcações diretamente nas interações; A solução deve permitir baixar e exportar as gravações (voz em formato wav).

Parágrafo Décimo Quinto: Transcrição de voz e texto (Pesquisa de Satisfação) – Speech Analytics:

- A solução de Speech Analytics deverá permitir a análise de fala e texto com transcrição e ser totalmente integrável a plataforma SaaS;
- Deve permitir a busca por frases;
- Possuir métricas de Contact Center em tempo real e histórico (AHT, desempenho do atendente, AWT);
- Deve permitir a visibilidade em todos os canais (voz, social e e-mail);



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Suporte a língua portuguesa;
- Deve fornecer uma visão das gravações de chamadas e transcrições de chat;
- Deve possuir mecanismos que permitam a localização de palavras-chave, correlacionar temas e entender o sentimento no nível de conversação.

Parágrafo Décimo Sexto: Requisitos de Segurança:

- Todos os acessos à plataforma devem ser controlados com usuário e senha individuais e com perfis de acessos diferenciados para administrador, supervisor e atendente;
- Deve possuir integração com base de dados de usuários centralizada devendo ser compatível com bases LDAP, incluindo MS Active Directory;
- Deve implementar programa de segurança da informação certificados pelas Normas:
- PCI Nível 1: Payment Card Industry Data Security Standards;
- ISO 27001: 2013: Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements;
- ISO 27018: 2019: Information technology — Security techniques — Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors.
- Transmissão ou troca de dados da solução devem utilizar apenas métodos seguros como TLS, HTTPS e SFTP;
- A solução em nuvem deve garantir que todas as conexões de dados sejam criptografadas incluindo todas as conexões com navegadores, aplicativos móveis e outros componentes que devem ser protegidos via HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure) e TLS (Transport Layer Security) pela Internet pública;
- As conexões de voz devem criptografar o tráfego de voz por meio de TLS (sinalização SIP) e SRTP (voz IP);
- A solução em nuvem deve garantir a segurança das comunicações, criptografando gravações e dados pela Internet pública.

Parágrafo Décimo Sétimo: Relatórios - A plataforma deve suportar no mínimo os seguintes relatórios de atendentes:

- Detalhes de login e logout de atendentes;
- Detalhamento do status (pausas) de atendentes;
- Resumo de desempenho dos atendentes;
- Métricas de atendentes;
- Detalhes de avaliação de qualidade de atendentes;
- Métricas de filas diárias;
- Métricas de filas por intervalo;
- Síntese de métricas de fila;
- Códigos de Finalização ou tabulação.
- Deve suportar no mínimo os seguintes relatórios de filas:
- Métricas de filas diário e por intervalo;
- Síntese de métricas de fila;
- Códigos de finalização ou tabulação.
- Deve suportar no mínimo os seguintes relatórios de discador:
- Histórico de chamadas do discador;
- Desempenho de campanha.



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Deve suportar no mínimo os seguintes relatórios de interação:
- Detalhamento da interação;
- Deve permitir exportar relatório em formato pdf, xls e xlsx;
- Deve permitir, através de API, exportar dados para plataformas de BI de mercado, como Power BI;
- A plataforma deve possuir dashboards com informações online, segmentado por filas e por canais de atendimento, com alertas por códigos de cores, com no mínimo as seguintes estatísticas: Recebidas; Atendidas; % Atendidas; Abandono em fila; Taxa de abandono em fila; Abandono no ramal; Taxa de abandono no ramal; Tempo em fila; Volume em fila; Maior tempo em fila; Transferidas; % Transferida; Tempo de tratamento; Tempo de pós atendimento; Tempo em espera; Nível de serviço; Atendentes disponível; Atendentes por tipo de status; Tempo de login e logout dos atendentes; Pesquisa de satisfação; % pesquisa de satisfação; Campanhas de Saída; Histórico de chamadas do discador; Sucesso de Campanha discagem; Interação; e Detalhamento de Interação.

Parágrafo Décimo Oitavo: Especificações dos assistentes virtuais:

- A plataforma deverá suportar o atendimento não humano por URA, Web chat, bem como por chat integrado com as redes sociais: Facebook Messenger e Instagram;
- A plataforma deverá suportar também o atendimento não humano por chat integrado com os serviços de mensageria instantânea: WhatsApp, Web Chat e Telegram;
- O atendimento não humano será feito por assistentes virtuais (URA bots e Chatbots) os quais terão capacidade de usar plataforma de computação cognitiva (inteligência artificial).
- A CONTRATADA deverá criar um avatar, sob orientação e com aprovação prévia do Sesi/SENAI - DR/TO, a ser utilizado nos atendimentos dos assistentes virtuais.
- Nos serviços dos assistentes virtuais e de inteligência artificial será utilizado processamento de linguagem natural (NLP - Natural Language Processing);
- Nos serviços dos assistentes virtuais será oferecida ao cliente a opção de acionar o atendente humano a qualquer momento;
- Nos atendimentos por voz serão repassadas ao atendente humano as opções de URA selecionadas anteriormente pelo cliente;
- Nos atendimentos por escrito será repassado ao atendente humano todo o diálogo anterior mantido com o assistente virtual;
- Na transferência do atendimento para um atendente humano, serão transferidas também as informações da jornada do cliente;
- O atendimento por assistentes virtuais deverá permitir a criação de regras de roteamento e de transferência para atendimento humano com base: Na jornada do cliente; No canal que o cliente escolheu; No perfil do cliente e/ou negócios do cliente, devendo possível, neste caso, consulta às bases de dados do Sesi/SENAI - DR/TO; Regras baseadas em palavras-chave e respostas do cliente.
- A CONTRATADA deverá implementar o acesso dos assistentes virtuais a scripts de atendimento carregados nas bases de conhecimento;
- A plataforma registrará as perguntas dos clientes, as respostas dos assistentes virtuais a essas perguntas e as respectivas reações dos clientes às respostas dos assistentes virtuais para fins de avaliação de desempenho dos assistentes;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- A plataforma terá a capacidade de reprogramar automaticamente os assistentes virtuais para que estes “aprendam” a utilizar as respostas mais satisfatórias para os clientes e a desprezar as respostas não satisfatórias.
- A CONTRATADA analisará o desempenho dos assistentes virtuais e fará treinamentos/reprogramações desses assistentes a fim de melhorar o seu desempenho;
- Deverá ser possível o acompanhamento em tempo real dos atendimentos em execução por assistentes virtuais;
- Os atendentes humanos poderão assumir o controle de um atendimento não humano para correção de curso;
- A plataforma deverá permitir a personalização do atendimento não humano, possibilitando tratar os usuários que se identifiquem de forma personalizada;
- Deverá ser possível gerar protocolos de atendimento para atendimentos de assistentes virtuais, bem como registrar esses atendimentos no banco de dados dos atendimentos;
- A CONTRATADA deverá alocar os serviços de assistentes virtuais, motores de busca e computação cognitiva na quantidade, com a qualidade e no tempo necessário para atender os níveis de serviço previstos no contrato de prestação de serviço.

Parágrafo Décimo Nono: Serviço de Licenciamento do Hosting Whatsapp Business API:

- A CONTRATADA deverá fornecer todo o licenciamento referente ao Hosting Whatsapp Business API e quaisquer configurações que sejam necessárias para o funcionamento da solução de Chatbots na plataforma do Whatsapp;
- A CONTRATADA deve ser homologada junto ao Whatsapp Business API, para realizar todas as integrações necessárias para o funcionamento da solução de Chatbots na plataforma do Whatsapp.

CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial de condições avençadas pode acarretar a rescisão do contrato, com as consequências contratuais e as previstas em lei e regulamento.

Parágrafo Primeiro: São motivos para a rescisão do contrato:

- I. Caso de inadimplência de qualquer das cláusulas contratuais;
- II. Ocorrendo liquidação judicial, concordata ou falência da CONTRATADA;
- III. Não cumprimento do contrato, sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
- IV. Supressão, por parte do CONTRATANTE, de serviços que acarretem modificação do valor inicial do contrato além do valor permitido;
- V. Atraso injustificado superior a 90 (noventa) dias do pagamento devido pelo CONTRATANTE decorrentes do fornecimento de material já recebido;
- VI. Assegura-se a CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações até que seja normalizada a situação.

Parágrafo Segundo: Não caberá a CONTRATADA indenização de qualquer espécie nos casos em que a mesma der causa à rescisão contratual por inadimplência de qualquer uma das normas contratuais vigentes e/ou não mencionadas neste contrato, caso em que a CONTRATADA será considerada responsável para todos os efeitos legais.



PELO FUTURO DO TRABALHO

CLÁUSULA NONA – DA HABILITAÇÃO

A contratada deverá manter durante todo o período relativo à execução do objeto do contrato as mesmas condições de habilitação exigidas no edital do certame licitatório.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES

Compete aos Contratantes, dentre outras obrigações:

- Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitada pelo representante da CONTRATADA, inclusive comunicado por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração e endereço de cobrança, bem como, qualquer ocorrência relacionada com a entrega dos equipamentos;
- Designar um ou mais responsáveis para a fiscalização das instalações e configurações das soluções, com autoridade para autorizar possíveis modificações, caso sejam necessárias;
- Efetuar as medições e os pagamentos devidos nas condições estabelecidas e pactuadas.

Parágrafo Único: Compete a Contratada, dentre outras obrigações:

- Observar todas as condições e requisitos constantes neste contrato;
- Notificar o Sesi/Senai - DR/TO, por escrito, quaisquer fatos que possam pôr em risco a execução do presente objeto;
- Respeitar as normas e políticas de segurança do Sesi/Senai - DR/TO;
- Cumprir com os prazos de entrega estabelecidos neste contrato;
- Responsabilizar-se por todos os encargos operacionais para execução dos serviços;
- Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- Responsabilizar-se pelos danos causados ao Sesi/Senai - DR/TO ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Sesi/Senai - DR/TO;
- Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para ao Sesi/Senai - DR/TO, desde que responsabilidade da CONTRATADA;
- Manter total sigilo sobre os serviços executados, vedada a divulgação de qualquer informação sem a prévia autorização do Sesi/Senai - DR/TO;
- Comunicar aos CONTRATANTES qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;
- Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- Deverá possuir profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços de instalação, de configuração e de suporte técnico;
- Assumir a defesa e responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento da prestação de serviço;
- Responder perante o Sesi/Senai - DR/TO e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes da execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA



PELO FUTURO DO TRABALHO

Os recursos financeiros referentes ao pagamento do objeto onerarão verba própria do Sesi/Senai-TO, consignada em seu orçamento através da seguinte dotação orçamentária:

Unidade:

Centro:

Conta Contábil:

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

A Gestão do Contrato será realizada pela colaboradora Falange Barros de Moura, a fiscalização administrativa ficará a cargo da colaboradora Gessyca Praxedes Almeida Silva e Gestão Técnica do Contrato ficará a cargo do Calebe Araújo Santos – UNITI.

Parágrafo Único: A ação e/ou omissão, total ou parcial, da Fiscalização não eximirá a CONTRATADA da integral responsabilidade pela execução do objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão esclarecidos com base no Edital de Licitação e seus anexos, bem como na legislação pertinente em vigor.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DUE DILIGENCE

A contratada estará sujeita à análise de Due Diligence de Integridade (DDI) do Sistema FIETO disponível no sítio eletrônico <http://sistemafieto.com.br/compliance/>.

Parágrafo Primeiro: A análise de integridade se fará com base no “Questionário de Due Diligence de Fornecedores do Sistema FIETO” e as evidências solicitadas, entregues pela Contratada.

Parágrafo Segundo: A análise prevista na Política de Due Diligence de Integridade do Sistema FIETO, será realizada pela área de Compliance, consoante procedimento interno da entidade.

Parágrafo Terceiro: A área de Compliance encaminhará o relatório de DDI da contratada para a área demandante, a fim de que ela possa inserir este na matriz de riscos da empresa que for bandeira amarela, conforme Procedimento Operacional Padrão (POP) de Gestão de Riscos.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA – ANTICORRUPÇÃO

As PARTES comprometem-se, sob as penas previstas neste instrumento e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis anticorrupção brasileiras, incluindo, mas não se limitando, o Código de Conduta e Ética do Sistema FIETO e nas políticas internas dos CONTRATANTES, disponível no endereço eletrônico <http://sistemafieto.com.br/compliance/>

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete, ainda, a treinar seus Colaboradores alocados na execução das atividades do contrato, a fim de instruí-los sobre o cumprimento obrigatório das diretrizes contidas no Código de Conduta e Ética do Sistema FIETO dos CONTRATANTES para a execução do objeto deste instrumento.

Parágrafo Segundo: As PARTES declaram e garantem que não estão envolvidos ou irão se envolver, direta ou indiretamente, por seus representantes, administradores, diretores,



PELO FUTURO DO TRABALHO

conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, subcontratados, parte relacionada, durante o cumprimento das obrigações previstas no contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das Leis Anticorrupção.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA concorda que, os CONTRATANTES terão o direito de realizar auditoria, a qualquer tempo, a fim de verificar o cumprimento do disposto nas Leis Anticorrupção e nas Políticas de Compliance.

Parágrafo Quarto: O não cumprimento por qualquer das PARTES das Leis Anticorrupção e/ou das Políticas de Compliance dos CONTRATANTES será considerada uma infração grave e conferirá a outra parte o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o presente instrumento, sem qualquer ônus de penalidade, sendo o ator da infração responsável por perdas e danos, nos termos da legislação aplicável.

Parágrafo Quinto: A CONTRATADA obriga-se a participar de treinamentos referentes as políticas de Compliance e demais normativas anticorrupções mantidas pelos CONTRATANTES, quando convocado. Na data e horário do evento, se não houver a participação da CONTRATADA, os CONTRATANTES notificarão e realizarão nova convocação.

Parágrafo Sexto: Havendo recorrência da ausência, sem caso fortuito ou força maior o contrato poderá ser rescindido sem quaisquer ônus e penalidades para os CONTRATANTES.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA autoriza os CONTRATANTES a proceder a due diligence, sempre que necessário, quanto à solidez e regularidade econômica, preservada a confidencialidade e sigilo das informações obtidas.

Parágrafo Oitavo: Nos casos em que ocorrer danos à imagem e reputação dos CONTRATANTES, levando ainda a possibilidade de lucro cessante em decorrência de atos ou fatos que violem às Leis Anticorrupção, desde que devidamente comprovado, a CONTRATADA se obrigará a reparar os danos materiais e morais, independentemente de dolo ou culpa.

Parágrafo Nono: Qualquer violação às políticas de Compliance e ao Código de Conduta e Ética do Sistema FIETO ou denúncias deverão ser reportadas à Ouvidoria por e-mail: ouvidoriaSESI/SENAI@fieto.com.br; internet: <http://transparencia.SESI/SENAI-to.com.br/Ouvidoria>.

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA - DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E PROPRIEDADE INTELECTUAL

A CONTRATADA compromete-se a tratar como estritamente confidencial todas e quaisquer INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que tiverem sido transmitidas ou disponibilizadas pelos CONTRATANTES, seja na forma de documentos, seja em qualquer outra forma, e deverá evitar qualquer revelação dessas a terceiros, salvo conforme necessário para a proteção ou utilização dos DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL gerados por ou transferidos aos CONTRATANTES.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Aplica-se ao presente Contrato a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018, sem prejuízo das demais vigentes.



PELO FUTURO DO TRABALHO

Parágrafo Primeiro: Para fins da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), em razão do presente contrato, a realização do tratamento de dados pessoais pela CONTRATADA, deverá adotar as medidas de segurança técnicas, jurídicas e administrativas aptas a proteger tais dados pessoais de acessos não autorizados ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito observando-se os padrões mínimos definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e em conformidade com o disposto na legislação de proteção de dados e privacidade em vigor.

Parágrafo Segundo: As partes somente poderão compartilhar, conceder acesso ou realizar o tratamento de dados pessoais, com empregados ou prestadores de serviços que tenham necessidade de realizar o tratamento de tais dados para as finalidades estritamente necessárias à execução do Contrato, bem como tratarão somente os Dados Pessoais necessários para a prestação dos serviços, nos termos deste contrato.

Parágrafo Terceiro: As partes DECLARAM ter ciência dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº13.709/2018 e obrigam-se a adotar todas as medidas necessárias para garantir, por si, bem como por seu pessoal, colaboradores e subcontratados que a utilização e tratamento dos dados pessoais coletados durante o **Processo Licitatório nº 009/2022 Sesi/SENAI-DR/TO e vigência do presente instrumento contratual**, ocorra na extensão definida pela LGPD, e que a utilização e o **tratamento** somente ocorrerão para finalidades determinadas e específicas neste instrumento, vinculadas ao âmbito e limites técnicos das atividades contempladas à prestação dos serviços conforme objeto supra, pelo período de vigência deste instrumento contratual, bem como **eliminação** dos dados pessoais após o término de seu tratamento (após o término do tratamento dos dados/encerramento da vigência contratual, art. 16, caput, LGPD), bem como, autorizada a conservação apenas para as finalidades previstas nos incisos I ao IV do art. 16 da LGPD.

Parágrafo Quarto: Caberá aos CONTRATANTES (parte controladora), tomar as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais transmitidos à CONTRATADA que, na condição de Operadora, realizará o tratamento dos dados pessoais, seguindo as instruções recebidas da parte controladora.

Parágrafo Quinto: As partes são responsáveis pelo uso indevido que seus empregados ou prestadores de serviços fizerem dos dados pessoais, bem como por quaisquer falhas nos sistemas por elas empregadas para o tratamento dos dados, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, inclusive financeiros e /ou de imagem e demais sanções aplicáveis.

Parágrafo Sexto: As partes não fornecerão, transferirão ou disponibilizarão dados pessoais a terceiros, a menos que com base em instruções explícitas, por escrito, da outra parte ou por ordem de autoridade judicial, sob a condição de que, nesse último caso, informando a outra parte dentro de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da ordem judicial, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo na investigação em que o tratamento sigiloso tenha sido expressamente exigido pela autoridade judicial.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA deverá comunicar aos CONTRATANTES, o mais breve possível, em até 24 (vinte e quatro) horas, a ocorrência de qualquer incidente de segurança, incluídos, mas não limitados aos ataques por hackers e/ou invasões de qualquer natureza



PELO FUTURO DO TRABALHO

e/ou vulnerabilidades técnicas que exponham ou tenham o potencial de expor o ambiente onde se encontram hospedados dados pessoais objeto do presente contrato, sob pena de multa a ser aplicada de acordo com o previsto em lei vigente.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA informará aos CONTRATANTES, em até 48 (quarenta e oito) horas, todas as solicitações relacionadas aos dados pessoais que receber diretamente do titular dos dados, em razão do presente contrato.

Parágrafo Nono: A CONTRATADA obriga-se, quando convocada, a participar de treinamentos referentes a Lei Geral de Proteção de Dados e demais normativos mantidos pelos CONTRATANTES, na data e horário do evento. Após formalmente convocada, caso a CONTRATADA não participe do evento, os CONTRATANTES a notificarão e realizarão nova convocação, sob pena de aplicação de penalidades. Serão consideradas injustificadas as ausências não comunicadas tempestivamente e indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério dos CONTRATANTES.

Parágrafo Décimo: As partes deverão cessar o tratamento de dados pessoais realizado com base no presente contrato, imediatamente, após o seu término (art. 9, II, LGPD), bem como eliminá-los (art. 16, caput, LGPD), ressalvadas as hipóteses onde é autorizada a conservação dos dados pessoais (art. 16, I ao IV, LGPD).

Parágrafo Décimo Primeiro: Eventuais dúvidas ou identificação de irregularidades com o tratamento de dados pessoais devem ser reportadas pelo e-mail: dpo@sistemafieto.com.br ou pelo fale conosco/ central de relacionamento com o cliente, telefone: (63) 3229-5770.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS SERVIÇOS PARA OPERAÇÃO DA PLATAFORMA CONTACT CENTER

Configuração da Plataforma:

- A CONTRATADA deverá realizar a interligação da plataforma de Contact Center com o tronco SIP disponibilizado pelo Sesi/Senai DR/TO;
- A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias para a conexão do serviço no tronco através do protocolo SIP, disponibilizada pelos CONTRATANTES;
- Será de responsabilidade da CONTRATADA quaisquer configurações que se fizerem necessárias para o funcionamento adequado dos equipamentos e da solução.

Parágrafo Primeiro: Serviços de Configuração da Central de Atendimento (0800):

- A CONTRATADA deverá realizar: O cadastro dos perfis, por exemplo: administradores, supervisores, atendentes e qualquer outro cadastro para utilização da plataforma;
- Caso os CONTRATANTES optem, durante a vigência do contrato, por realizar a autenticação na plataforma de modo sincronizado com o Active Directory será de responsabilidade da CONTRATADA realizar toda a configuração necessária para a interligação;
- O cadastro de todas as filas de atendimento, por exemplo: 0800, e-mail, mídias sociais e mensagens Instantâneas;
- Realizar a configuração de todos os atendentes que terão pesquisa de satisfação;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- O cadastro da lista de finalizações ao encerrar uma ligação, por exemplo: Queda da Ligação (mídia de voz), Atendimento realizado (todas as mídias), Atendimento encerrado pelo cliente (todas as mídias) e falha no sistema (todas as mídias);
- A configuração do horário de atendimento;
- O cadastro das listas de pausas, por exemplo: Solicitado pelo Staff, 1º Intervalo, 2º Intervalo, Ginástica Laboral, Ligação finalizada antes do término do atendimento, Chat e Toalete;
- Criar as skills (habilidades) dos atendentes e vinculá-los nas respectivas filas de atendimento;
- Roteamento de voz com as prioridades, habilidades (skills) e atendente preferencial;
- Premissas para o roteamento de voz, no mínimo 4 (quatro):
- Filas virtuais;
- Habilidades (skills);
- Códigos de finalização (motivos de finalização da chamada);
- Motivos de pausa.

Parágrafo Segundo: URA:

- A CONTRATADA deverá realizar a criação da URA conforme fluxos definidos durante a implantação para o menu de atendimento inicial e para a pesquisa de satisfação após finalizar um atendimento;
- Os CONTRATANTES poderão realizar alterações com o auxílio da CONTRATADA sem ônus adicionais nas realizações destes serviços.
- A CONTRATADA poderá sugerir melhorias no fluxo de acordo com seu conhecimento e funcionalidades da plataforma para melhorar a experiência do cliente nos atendimentos realizados pela equipe do 0800;
- Será de responsabilidade dos CONTRATANTES disponibilizar os áudios que serão utilizados na URA.

Parágrafo Terceiro: E-mail:

- A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações para o funcionamento dos atendimentos através da mídia de e-mail;
- A CONTRATADA deverá realizar o roteamento de e-mail com prioridade, habilidade (skill) e atendente preferencial;
- Premissas de roteamento de e-mail: Conexão com no mínimo 1 (uma) caixa de e-mail;
- Criação de no mínimo 5 (cinco) habilidades (skills); Criação de no mínimo 5 (cinco) motivos de finalização da interação.
- Os CONTRATANTES fornecerão o(s) endereço(s) de e-mail que é utilizado e configurado na plataforma do Office 365.

Parágrafo Quarto: Qualidade:

- A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações referente a qualidade;
- Premissas referente a qualidade: Criação de uma unidade de negócio em um único ambiente (produção); Criação de no mínimo 5 (cinco) formulários com no mínimo 10 (dez) perguntas, utilizando os tipos de pergunta disponíveis na biblioteca padrão; Criação de no mínimo 5 (cinco) relatórios padrões; Criação de no mínimo 5 (cinco) grupos de usuários e perfis de acesso.



Parágrafo Quinto: Pesquisa de Satisfação:

- A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações referente a pesquisa de satisfação e o acompanhamento dela;
- A CONTRATADA deverá realizar transcrição de voz dos elogios em texto.

Parágrafo Sexto: Mídias Sociais:

- A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações para o funcionamento das seguintes mídias sociais utilizadas pelos CONTRATANTES: Facebook e Instagram;
- Os CONTRATANTES fornecerão as informações das contas relacionados as mídias sociais informadas no item anterior;
- Deverá integrar as mensagens diretas/privadas na listagem de interações para resposta por dentro da plataforma de Contact Center deste processo, quando a rede permitir.

Parágrafo Sétimo: Mensagens Instantâneas:

- A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações para o funcionamento das mensagens instantâneas através de WhatsApp e WebChat;
- Os CONTRATANTES fornecerão as informações necessárias para a configuração deste serviço.

Parágrafo Oitavo: Integrações com o CRM Dynamics:

- A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações para a integração da plataforma de Contact Center com a solução do CRM Dynamics utilizado pelo Sesi/Senai - DR/TO;
- As Integrações serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- Na realização da integração, deverá aparecer na tela do atendente os seguintes campos do CRM Dynamics: Dados cadastrais, registro de atendimento/ocorrência, consulta de produtos e agendas, base de conhecimento (artigos de conhecimento), pedidos, oportunidades, entre outros;
- Qualquer edição, atualização ou novos preenchimentos nos campos citados acima, a plataforma deverá realizar a atualização delas no CRM Dynamics;
- A CONTRATADA deverá realizar a construção de uma URA com integração com o Dynamics;
- Fluxo da informação na Plataforma de Contact Center (voz): Cliente entra em contato por telefone; Contact Center identifica o cliente através de telefone ou CPF; Contact Center consulta o número de telefone ou CPF do cliente na base do Dynamics; Contact Center pergunta se o cliente gostaria de falar sobre um ticket/chamado existente, ou se trata-se de uma nova solicitação; Contact Center consulta se existe algum ticket/chamado aberto no Dynamics; Caso cliente escolha falar sobre ticket/chamado existente, o Contact Center exibirá o ticket/chamado para o atendente que receber a ligação; Caso o cliente opte por falar sobre um novo assunto, o Contact Center abrirá um novo ticket/chamado no Dynamics, e encaminhará para o atendente que receber a ligação; Contact Center encaminha a ligação para um atendente disponível, trazendo informações sobre o perfil do cliente.



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Fluxo da informação na Plataforma de Contact Center (E-mail): A CONTRATADA deverá realizar a configuração quando chegar um e-mail na fila de atendimento, para que ele seja consultado no banco de dados do CRM (Dynamics) trazendo todas as informações relacionadas ao cliente;
- Fluxo da informação na Plataforma de Contact Center (Whatsapp e WebChat): A CONTRATADA deverá realizar a configuração quando chegar um chat na fila de atendimento, para que ele seja consultado no banco de dados do CRM (Dynamics) trazendo todas as informações relacionadas ao cliente;
- Visualização e consulta de calendários da plataforma do Office 365: Permitir visualização e consulta de calendários da plataforma do Office 365 para consultar a disponibilidade das agendas (calendários) dos colaboradores do SESI/SENAI - DR/TO para a programação dos atendimentos que serão agendados.

Parágrafo Nono: Acompanhamento - A CONTRATADA deverá disponibilizar técnico(s) para acompanhar, remotamente, as atividades das operações iniciais, de toda equipe nos primeiros 2 (dois) dias de funcionamento de cada recurso (canal) implantado.

Parágrafo Décimo: Treinamento Contact Center:

- A CONTRATADA deverá realizar treinamento contemplando todos os recursos e funcionalidades disponibilizadas pela solução;
- O treinamento deverá ocorrer no formato online;
- Os treinamentos não deverão prever número mínimo de participantes;
- O treinamento deverá prever, no mínimo, 4 (quatro) turmas, sendo: Administradores: carga horária mínima de 6 (seis) horas;
- Supervisores: carga horária mínima de 6 (seis) horas;
- Atendentes (duas turmas separadas): carga horária mínima de 3 (três) horas.
- Os treinamentos deverão contemplar todas as funcionalidades de utilização do Sistema, segmentando os conteúdos por Administradores, Supervisores e Atendentes.
- O treinamento deverá ser realizado imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação ao cliente, sob pena de comprometer a parte prática do curso.

Parágrafo Décimo Primeiro: Serviço de Configuração do Chatbots:

- Será de responsabilidade da CONTRATADA realizar todas as instalações e configurações iniciais da plataforma, sendo entregue ao SESI/SENAI - DR/TO pronta para ser utilizada;
- A CONTRATADA deverá configurar a plataforma de Chatbots para todos os canais que os CONTRATANTES desejam utilizar. Exemplo: Whatsapp Business e Facebook Messenger, disponíveis em todas as plataformas digitais do SESI/SENAI - DR/TO;
- A CONTRATADA deverá realizar todas as integrações com a plataforma de Contact Center disponibilizada neste processo licitatório e com a plataforma de CRM Dynamics;
- Será de responsabilidade da CONTRATADA realizar o cadastro dos acessos da equipe dos CONTRATANTES para o acesso a plataforma de Chatbots;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- A CONTRATADA deverá implementar os fluxos de atendimentos conforme necessidade do SESI/SENAI - DR/TO para a realização das interações com os clientes/usuários;
- A CONTRATADA deverá conceder a gestão completa os CONTRATANTES para a criação e edição dos fluxos de atendimento do Chatbots;
- A CONTRATADA deverá fornecer uma quantidade de até 50 (cinquenta) respostas para o início da operação da plataforma;
- A CONTRATADA deverá fornecer a quantidade de até 5 (cinco) fluxos de atendimentos para o início da operação da plataforma;
- Os CONTRATANTES disponibilizarão a base de conhecimento para que a CONTRATADA integre nos autoatendimentos;
- A CONTRATADA deverá configurar para que a plataforma de Chatbots inicie os atendimentos nos referidos canais, possibilitando a transferência ou escolha pelo usuário, para o atendimento humanizado;
- A CONTRATADA deverá configurar a pesquisa de satisfação do atendimento por parte do usuário/cliente;
- A CONTRATADA deverá sugerir proposições de melhorias e/ou de novas demandas relacionadas às soluções conversacionais com base na sua experiência de mercado durante o processo de implantação;
- A CONTRATADA deverá compartilhar insights sobre como melhorar os triggers de conversação, qualidade das respostas (com base nas taxas de abandono de acordo com o tipo de resposta);
- Serão de responsabilidade da CONTRATADA no momento da implantação: Criação de conta e a ativação da solução; Orientar os CONTRATANTES sobre a interpretação de relatórios e estatísticas; Coordenação geral do projeto e das equipes; Serviço de carga e ajuste inicial de conhecimento; Sugestão para respostas decisivas; Diferentes formas de perguntar; Adaptação do conteúdo aos segmentos definidos; Adaptação do conteúdo aos canais utilizados; Alternativas de expressão da intenção.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional para realizar o acompanhamento por 1 (um) mês (aproximadamente 176hs) com a finalidade de avaliar o comportamento da solução e de instruir toda a equipe na operação da solução.

Parágrafo Décimo Segundo: Treinamento Chatbots:

- A CONTRATADA deverá realizar treinamento contemplando todos os recursos e funcionalidades disponibilizadas pela solução;
- O treinamento deverá ocorrer no formato online;
- O treinamento não deverá prever número mínimo de participantes;
- O treinamento deverá prever, no mínimo, 2 (duas) turmas, sendo 01 para usuários (teleatendentes) e outra para Administradores / Supervisores.

Parágrafo Décimo Terceiro: Integrações CRM Dynamics e Plataforma de Contact Center:

- A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações para a integração da plataforma de Chatbots com a solução do CRM Dynamics utilizado pelo SESI/SENAI - DR/TO e com a plataforma de Contact Center fornecida neste processo;
- Todas as Integrações serão de responsabilidade da CONTRATADA;



PELO FUTURO DO TRABALHO

- Os CONTRATANTES definirão quais os campos do CRM Dynamics e da plataforma de Contact Center a serem integrados com a plataforma de Chatbots, no momento da configuração;
- A presente contratação decorre da necessidade de atendimento de funcionalidades que o atual sistema utilizado não contempla em sua operação, tais como: escalabilidade na sua utilização e pagamento conforme sua utilização, plataforma em nuvem que permite a flexibilidade de acesso de qualquer local sem restringir suas funcionalidades, suporte as mídias sociais, por exemplo, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, e-mail e chat, sistemas de telefonia. Possibilidade de integração da solução com Bots e inteligência artificial. Além de outras limitações, como, entrega de relatórios estratégicos utilizados para tomada de decisão, possibilidade de atualização do sistema e integração com a solução do CRM Dynamics utilizado pelo Sesi/SENAI - DR/TO.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO SUPORTE TÉCNICO

A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte de acordo com o escopo contratado sem ônus aos CONTRATANTES, conforme segue:

- Disponibilização de suporte técnico especializado na sustentação e utilização das plataformas, em regime 24 x 7 em português (Brasil), contemplando a realização de todas as atividades necessárias ao alcance e à manutenção do Acordo de Nível de Serviço (ANS) sem custo adicional;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar um número telefônico para o atendimento de solicitações de suporte técnico;
- A CONTRATADA prestará os serviços em seu endereço de maneira remota, por telefone, e-mail, chat ou acesso remoto fornecido pelos CONTRATANTES. Caso seja verificada a impossibilidade de resolução da atividade desta maneira, a CONTRATADA deverá prestar os serviços de modo presencial, no endereço sede dos CONTRATANTES, dentro do SLA;
- A CONTRATADA deverá oferecer equipe qualificada e certificada para os atendimentos de suporte técnico à problemas detectados nas soluções;
- A CONTRATADA deverá fornecer PORTAL específico com acesso restrito (login e senha) para abertura de chamados com a possibilidade de descrição detalhada e nível de urgência do incidente e/ou problema;
- Cada chamado aberto deverá gerar um número único para acompanhamento da solução;
- As principais responsabilidades da CONTRATADA referente ao suporte técnico são: Funcionar como um ponto central de contato para o cliente;
- Atuar no processo de restauração dos serviços sempre que possível (Resolução no primeiro contato);
- Escalonar o chamado para o nível apropriado;
- Prover suporte com qualidade para atender os objetivos do negócio;
- Gerenciar todos os incidentes até o seu encerramento;
- Aumentar a satisfação do usuário;
- Maximizar a disponibilidade do serviço.

Parágrafo Primeiro: Os serviços de suporte técnico serão classificados em 2 (dois) tipos, como:



PELO FUTURO DO TRABALHO

1. Suporte Técnico Proativo:

- Serão consideradas atividades de suporte Técnico Proativo todas aquelas que visam a manutenção do ambiente existente tais como as atividades principais descritas a seguir:
- Atualização de firmwares dos equipamentos;
- Aplicação de updates e correções;
- Verificação rotineira de funcionamento;
- Alterações de configurações, previamente discutidas, definidas e agendadas, desde que não acarretem mudanças de estrutura do ambiente;
- Outras atividades que tenham o caráter preventivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

2. Suporte Técnico Reativo:

- Serão consideradas atividades de suporte Técnico Reativo, todas aquelas que visam resolução de um problema existente, tais como as atividades principais descritas a seguir:
- Abertura de chamados juntos ao fabricante para substituição de equipamento, peças e auxílio na resolução de problemas;
- Verificação de erros e alertas;
- Resolução de problemas, de qualquer espécie, que estejam sendo causados pelas soluções e equipamentos objetos deste escopo;
- Auxílio na identificação de causas de problemas e comportamentos não comuns nas soluções objetos deste escopo;
- Auxílio para resolução de dúvidas existentes;
- Alteração de configurações, de qualquer espécie, desde que não impactem significativamente nas configurações da plataforma;
- Outras atividades que tenham o caráter corretivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

Parágrafo Segundo: A equipe de suporte técnico deverá prestar apoio de ponta a ponta, a toda e qualquer atividade inerente à utilização das plataformas para os administradores indicados pelos CONTRATANTES, em conformidade com o Acordo de Nível de Serviço (ANS).

Parágrafo Terceiro: Serviços de desenvolvimento de sistemas de atendimento pós-implantação: Serviços eventuais de Análise e Desenvolvimento de sistemas de atendimento não previstos explicitamente na etapa de implantação serão solicitados por conveniência dos CONTRATANTES, tais serviços serão contratados conforme o valor da hora técnica prevista neste instrumento contratual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA CLASSIFICAÇÃO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) E MULTAS

Para definição dos níveis de serviços que serão entregues, serão consideradas as seguintes informações quanto a Classificação dos Chamados:

Grau de Severidade	Prazo de Resposta	Prazo de Resolução	Caracterização da Severidade
--------------------	-------------------	--------------------	------------------------------



PELO FUTURO DO TRABALHO

Alta	Em até 1 hora útil	Em até 2 horas úteis	Indisponibilidade em produção das soluções ou de alguma funcionalidade crítica para utilização das soluções (indisponibilidade total das plataformas).
Média	Em até 4 horas úteis	Em até 8 horas úteis	Impedimento de execução de determinada funcionalidade que não cause impacto ao fluxo normal de utilização das plataformas.
Baixa	Em até 8 horas úteis	Em até 24 horas úteis	Esclarecimento de dúvidas, sugestões de melhorias e pequenos erros ou falhas que não impeçam a execução de nenhuma funcionalidade das plataformas. Sempre que for necessária uma mudança na solução ou alteração de configuração, a CONTRATADA deverá apresentar um prazo para sua realização.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA REVISÃO DE PREÇOS E REAJUSTES

Os preços permanecerão invariáveis pelo período de 12 (doze) meses, salvo se houver alteração de preços em decorrência de desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Parágrafo Único: Os valores contratados poderão ser atualizados após 12 (doze) meses, com base na variação do IGP-M (FGV), desde que os valores estejam compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras dos serviços do objeto deste instrumento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO

Fica eleito o foro da Comarca de Palmas-TO, para dirimir todas e quaisquer dúvidas ou questões que possam surgir no cumprimento das cláusulas do presente contrato, renunciando outros, por mais privilegiados que o sejam.

E, por estarem assim, justos e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e para um mesmo efeito, assim como 02 (duas) testemunhas abaixo, a tudo presente.

Palmas-TO, .. de de 2022.

ROSELI FERREIRA NEVES SARMENTO
Superintendente do Sesi-DR/TO
Contratante

MÁRCIA RODRIGUES DE PAULA
Diretora Regional do Sesi/Senai- DR/TO
Contratante

.....
Proprietário da
Contratada

TESTEMUNHAS:

Nome/CPF:

Nome/CPF:



PELO FUTURO DO TRABALHO

ANEXO V

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

AO
SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - Sesi-DR/TO
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI-DR/TO
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL
PALMAS-TO.

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 009/2022 Sesi/SENAI-DR/TO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 001/2022 Sesi/SENAI-DR/TO

XXXXXXXXXX (Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. XXXXXXXX, com sede na rua XXXXXXXXXXXX, na cidade de XXXXXX, no Estado de XXXXXXXX, neste ato Representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXX, em conformidade com o Edital de Pregão Eletrônico nº 001/2022 Sesi/SENAI-DR/TO, que adotará as seguintes condições:

1. Os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 dias.
2. O preço compreende todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da CONTRATADA, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, entrega, alimentação, deslocamentos, hospedagens, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.
3. O cumprimento de todas as condições impostas no Edital de Pregão Eletrônica nº 001/2022 Sesi/SENAI-DR/TO e seus Anexos.
4. O valor obedecerá à tabela abaixo:

Item	Tipo	Descrição/Especificação	Quant. Máxima (A)	Valor Unitário (B)	Valor Anual (A) x (B)
1	Solução	Licenças de <i>Omnichannel</i> para uso da plataforma tecnológica de Contact Center para os Teleatendentes contemplando: - Todas as funcionalidades/recursos descritos no item 4.1.1.; - Suporte técnico descrito no item 8 do termo de Referência.	14		



PELO FUTURO DO TRABALHO

2	Solução	Licenças de <i>Omnichannel</i> para uso da plataforma tecnológica de Contact Center para o Supervisor e Backoffice , contemplando: - Todas as funcionalidades/recursos descritos no item 4.1.1.; - Suporte técnico descrito no item 8 do termo de Referência.	02		
3	Solução	- Interações Whatsapp Receptivo Nota: interações corresponde ao volume de atendimentos independentemente da quantidade de mensagens trocadas na interação.	Estimativa 40.000 (ano)		
4	Solução	- Ação de disparos de mensagens ativas aos Clientes via WhatsApp (HSM)	Estimativa 60.000 (ano)		
5	Serviço	Serviço de Análise e Desenvolvimento de sistemas conforme descrito no item 9 do Termo de Referência (hora técnica pós-implantação)	Estimativa 240 horas (ano)		
6	Solução	- Hosting Whatsapp Business API para conexão do Chatbot (item 6.20 do Termo de Referência)	02		
7	Serviço	- Serviço de instalação, configuração e treinamento da Plataforma Omnichannel. Detalhamento descrito no item 7 do Termo de Referência.	1		
TOTAL (Soma dos totais dos itens 1 a 7): R\$ (Valor por extenso)					

*Utilizar somente duas casas decimais após a vírgula.

5. **Do prazo de entrega:** Conforme previsto no edital do Pregão Eletrônico nº 001/2022 SESI/SENAI-DR/TO.

6. **Forma de pagamento:** Conforme previsto no edital do Pregão Eletrônico nº 001/2022 SESI/SENAI-DR/TO.

7. **DECLARAÇÕES:**

- Declaro para os devidos fins que os preços apresentados na presente proposta incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto desta licitação.
- Declaro aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes do Edital do Pregão Eletrônico nº 001/2022 SESI/SENAI-DR/TO, assumindo total responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações apresentadas na presente proposta de preço.

Data ____/____/2022.

Nome por extenso do Representante Legal da Empresa

Nome da Empresa

Assinatura do Representante Legal da **Empresa**

OBSERVAÇÃO: Este modelo de Proposta de Preços não é exaustivo, cabendo à empresa licitante verificar no Edital e seus anexos se há informações adicionais e/ou complementares as quais deveriam constar neste modelo.



ANEXO VI
QUESTIONÁRIO DE DUE DILIGENCE

O arquivo que constitui este Anexo está disponível aos interessados juntamente ao Edital de Pregão Eletrônico nº 001/2022 Sesi/SENAI-TO, no site www.sesi-to.com.br, www.senai-to.com.br e www.licitacoes-e.com.br ou através do link <https://forms.office.com/r/RdfKMstmtM>



QUESTIONÁRIO DE DUE DILIGENCE

A partir de Julho/2021, o Sistema FIETO implementou seu Programa de Compliance, que tem como objetivo reforçar a prevenção, detecção e correção de atos de fraude e de corrupção por meio da gestão integrada e de ações e controles de sua estrutura de governança.

Dessa forma, com o objetivo de subsidiar o procedimento de Due Diligence de Integridade, previsto no Programa de Compliance por meio da Política de Due Diligence, solicitamos o fornecimento das informações e dos documentos requeridos no Questionário de Due Diligence de Integridade.

As informações e documentos fornecidos serão avaliados pela equipe de Compliance do Sistema FIETO e serão considerados confidenciais, sendo a sua divulgação prevista somente em casos de solicitação de autoridades competentes.

Em caso de dúvidas ou para obtenção de maiores informações, favor entrar em contato com a equipe de Compliance através do e-mail: compliance@sistemafieto.com.br.

Em Maio de 2022, o Sistema FIETO, objetivando estabelecer diretrizes e demonstrar o seu compromisso com a segurança e a privacidade de dados coletados dos seus clientes, parceiros de negócio e colaboradores, implementou o “Programa de Privacidade”, pautado na conformidade com a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

A adequação à LGPD é importante para qualquer empresa que atua no Brasil por três motivos que merecem destaque: 1) o respeito à lei (LGPD), 2) a proteção de dados pessoais de usuários e clientes e; 3) a segurança do próprio negócio.

Assim sendo, visando oportunizar que o nosso relacionamento comercial/institucional esteja em conformidade com a LGPD, solicitamos o fornecimento das informações e dos documentos requeridos no Questionário de Due Diligence de Integridade.

Em caso de dúvidas ou para obtenção de maiores informações, favor entrar em contato por meio do e-mail: dpo@sistemafieto.com.br.



PELO FUTURO DO TRABALHO

1. PERFIL DA EMPRESA		
1.1. Informações Cadastrais		
CNPJ:	Porte da Empresa:	
Nomes Anteriores:		
1.1.1. Endereço da sede, de suas filiais e escritórios de representação em território nacional e no exterior, se houver.		
1.1.2. Ramo de Atividade:		
1.1.3. Porte da Empresa:		
1.1.4. Número de Empregados:		
1.2. Forneça o nome, cargo e o percentual de participação (quando aplicável) de seus proprietários, sócios controladores, conselheiros e diretores.		
1.3. Forneça o percentual de participação societária da sua empresa em outras pessoas jurídicas na condição de controladora, controlada, coligada ou consorciada.		
1.4. Forneça o CNPJ, a razão social, o nome fantasia e o endereço das pessoas jurídicas com as quais a sua empresa esteja envolvida na condição de controladora, controlada, coligada ou consorciada.		
1.5. A sua empresa ou sociedades controladoras, controladas, coligadas ou consorciadas estão localizadas ou realizam operações comerciais nos locais a seguir: Angola, Argentina, Bolívia, China, Colômbia, Gabão, México, Nigéria, Paraguai, Tanzânia, Venezuela, Ilhas Cayman, Cingapura, Mônaco, Panamá, Ilhas Virgens Britânicas	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
1.6. A sua empresa é membro de alguma iniciativa nacional ou internacional de combate à corrupção?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
1.6.1. Caso afirmativo, informar a iniciativa.		



PELO FUTURO DO TRABALHO

2. RELACIONAMENTO COM AGENTES PÚBLICOS		
2.1. Algum integrante da Alta Administração ou seus familiares ocupam Cargo de Confiança na administração pública ou é candidato a cargo eletivo?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
2.1.1. Se afirmativo, forneça detalhes (nome do indivíduo, grau de parentesco, nome do órgão/entidade, cargo exercido, período em que ocupa ou ocupou o cargo).		
2.1.2. Algum integrante da Alta Administração ou seus familiares mantém negócios pessoais ou relacionamento próximo com algum agente público?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
2.1.3. Se afirmativo, forneça detalhes (nome do indivíduo, grau de parentesco, nome do órgão/entidade do agente público, cargo exercido).		
2.1.4. Algum integrante da Alta Administração é familiar de algum empregado de órgão público, que ocupe função gerencial ou de algum membro da Diretoria Executiva ou Conselho de Administração do órgão público?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
2.1.4.1. Se afirmativo, forneça detalhes (nome e cargo do representante da sua empresa, grau de parentesco ou afinidade, nome e função do empregado do órgão público ou do membro dos órgãos da alta administração de órgão público).		



PELO FUTURO DO TRABALHO

3. HISTÓRICO		
3.1. Algum integrante da Alta Administração e/ou representante legal da sua empresa já foi acusado, investigado, processado, condenado, ou preso por fraude ou corrupção nos últimos 10 anos?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
3.1.1. Se afirmativo, explique as circunstâncias do fato ocorrido e forneça documentação pertinente.		
3.2. A sua empresa, sua (s) controladora (s), controlada (s), coligada (s) ou consorciada (s) já foram acusadas, investigadas, processadas ou condenadas por fraude ou corrupção nos últimos 10 anos?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
3.2.1. Se afirmativo, explique as circunstâncias do fato ocorrido e forneça documentação pertinente.		
3.3. Algum integrante da Alta Administração, empregado, agente ou terceiro representando a sua empresa já entregou, ofertou, autorizou, acordou ou prometeu qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para angariar ou manter negócios, ou mesmo obter qualquer vantagem comercial, nos últimos 10 anos?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
3.3.1. Se afirmativo, explique as circunstâncias do fato ocorrido e forneça documentação pertinente.		



PELO FUTURO DO TRABALHO

3.4. A sua empresa, alguma controladora, controlada, coligada ou consorciada, esteve submetida à investigação ou avaliação externa relacionada à fraude e/ou corrupção por algum órgão ou agência, nacional ou internacional (Controladoria Geral da União - CGU, Tribunal de Contas da União - TCU, Comissão de Valores Mobiliários etc.) nos últimos 10 anos?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
3.4.1. Se afirmativo, explique as circunstâncias do fato ocorrido e forneça documentação pertinente.		
3.4.2. Se negativo, anexar a emissão de certidões negativas correcionais da Controladoria Geral da União (CGU), disponível pelo endereço https://certidoes.cgu.gov.br/ .		
4. CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA		
4.1. A empresa possui Código de Conduta Ética?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
4.1.1 Se afirmativo, o código prevê os itens abaixo relacionados:		
a) <i>Declara os valores da companhia, princípios de ética e integridade;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) <i>Define condutas permitidas e proibidas;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) <i>Proíbe a fraude e corrupção;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) <i>Prevê medidas disciplinares para o descumprimento de normas;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) <i>Conta com a concordância e atesto periódico dos funcionários;</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) <i>Revisão e atualização periódica.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.1. Se afirmativo, <u>forneça uma cópia da documentação</u> que suporte a afirmação, ou, <u>alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.</u>		
4.2. A empresa possui programa de treinamento periódico com o objetivo de disseminar a conduta ética e os procedimentos internos de combate à fraude e à corrupção?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
5. PROGRAMA DE INTEGRIDADE		
5.1. A sua empresa conhece a legislação anticorrupção a qual está sujeita?	Sim	Não



PELO FUTURO DO TRABALHO

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1.1. Se afirmativo, informar a qual (is) lei (s) anticorrupção a sua empresa está sujeita.		
5.2. A sua empresa possui um programa de Integridade/compliance estruturado com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
5.2.1. Se afirmativo, forneça uma cópia da documentação que suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos que podem ser encontrados no seu website.		
5.3. A sua empresa possui normativos internos que determinem a proibição ou restrição de qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para obter ou manter negócios ou qualquer vantagem comercial?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
5.3.1. Se afirmativo, forneça uma cópia da documentação que suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.		
5.4. A sua empresa possui normativos internos que determinem a proibição ou restrição, quanto ao oferecimento de presentes, brindes e hospitalidade a agentes públicos, clientes e parceiros comerciais?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
5.4.1. Se afirmativo, forneça uma cópia da documentação que suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.		
5.5. A sua empresa possui normativos internos que disponham sobre doação e/ou contribuição a instituições de caridade, programas sociais ou a partidos políticos?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
5.5.1. Se afirmativo, forneça uma cópia da documentação que suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.		



PELO FUTURO DO TRABALHO

5.6. A sua empresa disponibiliza canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a todos os empregados próprios e/ou terceirizados, e mecanismos destinados à proteção de denunciantes?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
5.6.1. Se afirmativo, forneça uma cópia da documentação que suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.		
5.7. A sua empresa promove treinamentos periódicos sobre o seu programa de integridade, destinados a Alta Administração e todos os empregados próprios e/ou terceirizados, e quando aplicável, a fornecedores?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
5.7.1. Se afirmativo, forneça detalhes e <u>evidências documentais</u> que comprovem a realização e a audiência dos referidos treinamentos.		
5.8 A sua empresa possui normativos internos de Due Diligence para a avaliação da reputação, idoneidade e das práticas de combate à corrupção de terceiros, tais como, fornecedores, distribuidores, agentes, consultores, representantes comerciais e/ou parceiros operacionais?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
5.8.1 Se afirmativo, forneça uma cópia da documentação que suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.		
5.9 A sua empresa possui mecanismos de investigação de indícios de fraude e/ou corrupção e de aplicação de sanções?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
5.9.1 Se afirmativo, forneça uma cópia da documentação que suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.		
5.10 A sua empresa possui normativos internos que disponham sobre o monitoramento da efetividade e da eficiência do programa de integridade anticorrupção da sua empresa?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
5.11 Se afirmativo, forneça uma cópia da documentação que suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.		
6 RELACIONAMENTO COM TERCEIROS		
6.1. A sua empresa utiliza os serviços de terceiros, tais como agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários,	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>



PELO FUTURO DO TRABALHO

sejam pessoas físicas ou jurídicas, com o objetivo de angariar novos negócios localmente ou em outros países?		
6.1.1. <i>Se afirmativo, informar o nome e/ou razão social dos agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas.</i>		
6.2. A sua empresa divulga o seu programa de integridade aos seus fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, intermediários e/ou outros tipos de parceiros de negócios?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
6.3. A sua empresa solicita que seus fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, intermediários e/ou outros tipos de parceiros de negócios declarem pleno conhecimento sobre os principais aspectos do seu programa de integridade?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
6.3.1. <i>Se afirmativo, informar o nome e/ou razão social dos agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas.</i>		
6.4. Nos contratos firmados com fornecedores, distribuidores, representantes comerciais intermediários e outros parceiros de negócios, há previsão de cláusulas que os obrigue a respeitar o seu programa de integridade, e os códigos de conduta da sua empresa?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>



PELO FUTURO DO TRABALHO

6.4.1. Se afirmativo, informar o nome e/ou razão social dos agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas.

6.5. Os contratos firmados entre a sua empresa e fornecedores, distribuidores, representantes comerciais intermediários e outros parceiros de negócios possuem cláusulas que os obriguem a manter conformidade com as leis anticorrupção aplicáveis e vigentes?

Sim

Não

6.5.1. Se afirmativo, informar o nome e/ou razão social dos agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas.

7 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

7.1 A empresa possui um "Programa de Privacidade" em LGPD implantado?

Sim

Não

7.1.1 Se afirmativo, o programa prevê:

Sim

Não

a) Área responsável pelo tratamento de dados?



PELO FUTURO DO TRABALHO

b) Mapeamento dos dados pessoais, políticas e Procedimentos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Compartilhamento de Dados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Sistemática para coleta e tratamento de dados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Identificação, análise e avaliação dos riscos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Disseminação das políticas e procedimentos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) A realização do acompanhamento do programa de governança?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Adequação de cláusulas contratuais, termos de parcerias ou congêneres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se afirmativo, forneça uma cópia da documentação (ex .Política, manual etc) que suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.</i>		
7.2 A Empresa nomeou Encarregado (a) de Dados (Data Protection Officer – DPO)?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
7.2.1 <i>Se afirmativo, forneça os dados de contato do (a) encarregado (a) de dados, ou, alternativamente, indique onde os dados de contato podem ser encontrados no seu website.</i>		
7.2.2 <i>Se negativo, a empresa se beneficia do tratamento Jurídico diferenciado previsto na Resolução CD/Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) nº 2, de 27 de janeiro de 2022? Se sim, forneça as evidências.</i>		
7.3 A Empresa disponibiliza canal para contato com o (a) Encarregado (a) de Dados (Data Protection Officer – DPO), internamente e externamente?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
7.3.1 <i>Se Negativo no (7.2), disponibiliza canal de comunicação com o titular de dados, conforme preconiza a Resolução CD/ Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) nº 2, de 27 de janeiro de 2022? Se sim, forneça as evidências.</i>	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
7.4 Houve caso de vazamento de dados pessoais, sensíveis, de crianças ou adolescentes, nos últimos 3 anos?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>



PELO FUTURO DO TRABALHO

7.5 Se afirmativo (7.4), houve comunicação à <i>Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)</i> ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO		
8.1 A Empresa possui Política de Segurança da Informação (PSI)?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
8.1.1 se afirmativo (8.1) realiza disseminação/treinamentos em períodos planejados aos seus colaboradores?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
8.1.2 Se afirmativo, forneça uma cópia da documentação (ex. Política, procedimento ou manual, lista de frequência de treinamentos. etc) que suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.		

DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES

A (**ESCREVER RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA**) declara que, no melhor do seu conhecimento, após as devidas consultas, as informações fornecidas no Questionário de Due Diligence de Integridade, incluindo quaisquer documentos anexos, são verdadeiras, completas e atualizadas. Também declara que se tomar conhecimento de qualquer fato que possa impactar tais informações comunicará prontamente o Sistema FIETO.

Local, data.

Assinatura:

Nome por extenso:

Cargo:

Data:



PELO FUTURO DO TRABALHO

ANEXO VII

TERMO DE COMPROMISSO DE TERCEIROS

Por este instrumento particular, Nome Completo , inscrito no CPF/MF sob o N°
 , que neste ato representa a Descrever a Razão Social , inscrita no
CNPJ/MF sob o N° , comprometo-me a cumprir integralmente as
disposições das Políticas de Due Diligence de Integridade e do Código de
Conduta e Ética do Sistema FIETO e Política de Consequências, da qual tomei
conhecimento neste ato por meio da leitura dos arquivos disponibilizados no
endereço: <http://sistemafieto.com.br/compliance/> , declarando, ainda, estar
ciente de que a fiel observância deste instrumento é fundamental para a
condução das atividades inerentes de maneira ética e responsável,
constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer
infração ao disposto neste instrumento.

Local, data.

Assinatura:

Nome por extenso:

Cargo:

Data:



PELO FUTURO DO TRABALHO

ANEXO VIII

**DECLARAÇÃO DE QUE POSSUI AS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS E
DISPONÍVEIS PARA O PERFEITO CUMPRIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO
E CIÊNCIA DA ESTRUTURA FÍSICA DISPONÍVEL NO SESI/SENAI – DR/TO
PARA A IMPLANTAÇÃO DO CONTACT CENTER**

Ao
SESI/SENAI - DR/TO

Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação – Pregão Eletrônico nº 001/2022 SESI/SENAI-TO, que:

Possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação, responsabilizando-se por desempenhar a contento todas as obrigações contratuais descritas neste Edital e respectivo instrumento contratual, sem prejuízo dos tempos e movimentos necessários a adequada prestação dos serviços contratados.

Declara ainda **ciência da estrutura física disponível no SESI/SENAI – DR/TO** para a implantação do Contact Center.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,



PELO FUTURO DO TRABALHO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante