

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**DISCAGEM DIRETA GRATUITA - DDG (0800)**

**E DISCAGEM DIRETA A RAMAL – DDR**

**SECRETARIA DE GESTÃO – SEGES  
DEPARTAMENTO DE NORMAS E SISTEMAS DE LOGÍSTICA –  
DELOG**

**VERSÃO: 12  
AGOSTO DE 2017**

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1. Registro de Preços para a contratação de serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade 0800, no sistema de tarifação reversa, e serviço de Discagem Direta a Ramal – DDR, ambos para chamadas locais, intra-regionais e inter-regionais, bem como o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica completa necessária à disponibilização do serviço, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

### 1.2. DETALHAMENTO DO OBJETO

1.2.1. Serviço que disponibiliza à CONTRATANTE oito número distinto de 0800 a receber chamadas originadas em todo o território nacional, sem ônus para o usuário chamador, pagas pela CONTRATANTE, e serviço de discagem de Central Telefônica para chamadas ativas, ambos com as características e facilidades constantes neste instrumento.

1.2.2. O objeto da contratação está dividido nos seguintes itens:

Grupo	Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtd. Total (Anual)	Valor Unitário de Referência	Valor Total
Único	1	DDG – Instalação e Ativação dos Serviços	Serviço único (*)	2	R\$ 1.174,530	R\$ 2.349,060
	2	DDG – Assinatura Mensal	Mensalidade	36	R\$ 1.346,550	R\$ 48.475,800
	3	DDG - Tráfego de Chamadas FIXO-FIXO Local	Minutos de chamada	4.518.669	R\$ 0,107	R\$ 483.497,583
	4	DDG - Tráfego de Chamadas FIXO-FIXO LDN	Minutos de chamada	26.128.008	R\$ 0,723	R\$ 18.890.549,784
	5	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO local	Minutos de chamada	1.197.342	R\$ 0,878	R\$ 1.051.266,276
	6	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO LDN	Minutos de chamada	10.131.662	R\$ 1,358	R\$ 13.758.796,996
	7	DDR – Instalação e Ativação dos Serviços	Serviço único (*)	2	R\$ 1.865,765	R\$ 3.731,530

8	DDR – Assinatura Mensal	Mensalidade	36	R\$ 964,783	R\$ 34.732,188
9	Serviço DDR FIXO-FIXO Local	Minutos de chamada	370.948	R\$ 0,056	R\$ 20.773,088
10	Serviço DDR FIXO-FIXO LDN	Minutos de chamada	2.695.081	R\$ 0,178	R\$ 479.724,418
11	Serviço DDR FIXO-MOVEL Local	Minutos de chamada	9.905	R\$ 0,395	R\$ 3.912,475
12	Serviço DDR FIXO-MOVEL LDN	Minutos de chamada	9.023	R\$ 0,817	R\$ 7.371,791
13	DDR – Manutenção de Ramais	Mensalidade	36	R\$ 8,637	R\$ 310,932
<b>Total</b>					<b>R\$ 34.785.491,921</b>

(\*) Excepcionalmente, em caso de rescisão do contrato com a Central de Atendimento (objeto de outro contrato), poderá a CONTRATANTE demandar nova execução deste serviço em outro endereço dentro do DF, qual seja o da nova contratada para prestação de serviços de Central de Atendimento. Essa Ordem de Serviço não poderá gerar custos adicionais para a CONTRATANTE além do próprio custo de instalação. Assim, a quantidade estimada correspondente a duas unidades para o item de instalação visa prever uma eventual excepcionalidade sem gerar descontinuidade do serviço.

1.2.3. A execução dos serviços somente será realizada sob demanda da CONTRATANTE.

## 2. JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

### 2.1. Da necessidade de contratação do serviço

2.1.1. O Departamento de Logística – DELOG está conduzindo um processo licitatório para a contratação de serviços de Central de Atendimento para dar suporte aos sistemas do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MP e realizar chamadas ativas. Essa contratação tem como premissa a disponibilização, pelo MP, de tronco SIP (*Session Initiation Protocol*) de telefonia com um número de contato 0800 exclusivo para os usuários dos serviços da Central de Atendimento e um outro tronco SIP de chamadas para DDR a ser utilizado por até 50 atendentes simultâneos, ambos os troncos disponibilizados em um mesmo ponto de distribuição.

2.1.2. A opção pela divisão dos objetos em dois processos licitatórios se justifica pelas características distintas dos serviços prestados que devem, conseqüentemente, ser prestados por fornecedores especializados em cada serviço e, portanto, fornecedores distintos.

2.1.3. Caso se optasse por contratar os objetos de maneira conjunta, na prática, aconteceria o seguinte:

- a) O fornecedor responsável pela Central de Atendimento teria que subcontratar serviços de DDG (0800) de alguma operadora da sua região de estabelecimento, pondo em risco sua relação com o MP, pois dependeria de terceiro para a prestação do serviço;
- b) O número 0800 pertenceria à contratada responsável pela Central de Atendimento, não ao MP. Dessa forma, ao fim do contrato, esse número 0800, já amplamente conhecido, seria perdido.
- c) O custo das ligações ficaria mais elevado e teria que ser repassado ao MP.
- d) Durante a fase de planejamento da contratação, a consulta aos fornecedores sobre esse aspecto demonstrou unanimidade no modelo ora adotado.

## 2.2. Do alinhamento estratégico

### 2.2.1. Planejamento Estratégico do Ministério do Planejamento – 2012/2015

2.2.1.1. O documento, embora esteja fora da sua vigência definida e, na falta de um norteador mais atualizado, pode ser levado em conta na construção deste TR porque mantém descrito a visão estratégica e os objetivos do MP, refletindo, desta forma, na articulação entre as atribuições institucionais e os compromissos de gestão declarados pela alta direção.

#### Macro-objetivos

##### 4.1.2 Ampliação da oferta de serviços públicos de excelência ao cidadão, às empresas e às demais organizações da sociedade

*A excelência em gestão pressupõe direcionar as ações públicas para as necessidades dos cidadãos e da sociedade, na condição de sujeitos de direitos e como beneficiários dos serviços públicos e destinatários da ação do Estado. Os cidadãos usuários, atuais e potenciais, são sujeitos de direitos e as organizações públicas têm obrigação de atender, com qualidade e presteza, às suas necessidades e demandas, estabelecendo uma relação ética e transparente com todos os públicos.*

*A partir da edição do Decreto Nº 6.932, 11 de agosto de 2009, que passou a ser conhecido como Decreto Cidadão, os órgãos e as entidades federais devem se organizar para garantir aos brasileiros o direito de obter e exigir o atendimento público esperado.*

#### Ações de Sustentação

##### 4.3.1 Modernizar e racionalizar processos e sistemas estruturadores

*O Ministério do Planejamento é órgão central e possuidor de atribuições de coordenação e gestão de diversos sistemas estruturadores da Administração Pública Federal. Entre estes, encontram-se os sistemas de planejamento e orçamento federal, de pessoal civil, de administração de recursos da informação e informática e de serviços gerais. Assim, cabe ao MP definir os*

*parâmetros de desempenho e de organização desses sistemas, atividade intrínseca da gestão.*

*Para atingir os objetivos de fortalecimento da governança e de ampliação da capacidade institucional da Administração Pública, torna-se fundamental a implantação em larga escala das melhores práticas de gestão na APF. Para tal, o MP estabelecerá metas quantitativas e qualitativas para cada um desses sistemas, a serem observadas por todos os seus respectivos órgãos setoriais no planejamento e execução das suas atividades. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão deve posicionar-se de forma pró-ativa e colaborativa neste esforço para esta implantação nos órgãos setoriais. Desta maneira, amplia-se também a adoção efetiva dos normativos expedidos pelo MP, uma vez que o serviço de consultoria possui, intrinsecamente, caráter pedagógico. Além disso, o contato com as diferentes realidades da APF proporciona valiosos insumos para o aperfeiçoamento dos referidos normativos.*

#### *4.3.2. Adotar as melhores práticas de gestão e governança, eliminando gargalos críticos dos processos e fluxos administrativos*

*Para que uma organização atinja seus objetivos finalísticos, é imprescindível que ela conte com processos de apoio eficazes. Frequentemente, falhas nesses processos ocasionam prejuízos na execução da estratégia do órgão. Estas falhas podem ser causadas por inúmeros fatores, tais como: emprego de procedimentos inadequados ou obsoletos, insuficiência dos perfis profissionais adequados, acordos de nível de serviço precariamente definidos e inadequação dos sistemas de informação existentes. Assim, este objetivo visa identificar e sanar um conjunto relevante de deficiências críticas dos processos e fluxos administrativos do Ministério, implementando as ações gerenciais necessárias para tal. O impacto gerado por estas ações deve trazer ganhos mensuráveis aos processos finalísticos e ser visivelmente percebido pelas autoridades do Ministério.*

#### *4.3.3. Aprimorar a eficiência mediante revisão de custos e de alocação de recursos*

*A eficiência é princípio da Administração Pública consagrado no texto constitucional, e reforçado na visão formulada pelo Ministério. Para uma administração ser reconhecida como eficiente, é essencial a existência de práticas de gestão de custos e de alocação de recursos adequadas.*

*Por meio destas práticas, é possível identificar quais processos e atividades – sejam realizados internamente ou contratados – consomem mais recursos. Seja por meio de uma análise intrínseca destes processos e atividades, seja por meio de balizamentos com instituições de referência, é possível identificar aqueles processos e atividades onde o Ministério encontra-se distanciado da eficiência*

*ótima, e assim implementar as ações de melhoria necessárias para transformar este cenário. Estas ações podem envolver realocação de recursos humanos, revisão de processos, procedimentos e normativos, capacitação de pessoas e formalização de processos, entre outras.*

### 2.3. Das especificações técnicas dos serviços

2.3.1. Os serviços a serem contratados devem disponibilizar um número 0800 fixo, ativo 24h/dia, para receber chamadas dos usuários interessados em utilizar os serviços da Central de Atendimento, que é objeto de outro contrato.

2.3.2. Da mesma forma, os serviços a serem contratados para DDR devem disponibilizar um número fixo, ativo 24h/dia, com capacidade para realizar até 50 chamadas simultâneas por meio dos serviços da Central de Atendimento.

2.3.3. O serviço DDG deverá estar apto a receber chamadas com tarifação reversa originadas de:

- a) Telefones fixos locais
- b) Telefones fixos de longa distância (Regiões I, II e III)
- c) Telefones móveis locais
- d) Telefones móveis de longa distância (VC1, VC2 e VC3)

2.3.4. Da mesma forma, o serviço DDR deverá estar apto a realizar chamadas para:

- a) Telefones fixos locais
- b) Telefones fixos de longa distância (Regiões I, II e III)
- c) Telefones móveis locais
- d) Telefones móveis de longa distância (VC1, VC2 e VC3)

2.3.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços no endereço da prestadora de serviço de Central de Atendimento, que se localiza em:

2.3.5.1. Setor de Rádio e Televisão Sul - Quadra 701 - Bloco I - Ed. Palácio da Imprensa 4º Andar - Brasília-DF CEP: 70340-905

2.3.6. A CONTRATADA deverá observar os horários e datas de pico de uso para adequar sua infraestrutura de modo a garantir os indicadores definidos nos Níveis Mínimos de Serviço deste documento.

2.3.7. Deverá ser disponibilizado um Painel de Gestão para que a equipe de fiscalização do contrato possa controlar as chamadas, com a aplicação de filtros da origem e destino das chamadas, podendo defini-las por região, estado, tipo de serviço (móvel ou fixo) ou outro critério exigido da natureza do serviço prestado.

2.3.7.1. Deverá ser fornecido treinamento para o uso adequado desse painel pela equipe de fiscalização do contrato.

2.3.7.2. Deverão ser disponibilizados materiais e tutoriais que possibilitem à equipe a realização de consultas a funcionalidades e recursos da ferramenta em qualquer tempo.

2.3.7.3. O prazo para atualização das informações e alterações geradas no painel de gestão é de até três dias úteis.

#### 2.4. Dos benefícios a serem alcançados

2.4.1. Considerando a necessidade de outro processo de contratação que está sendo realizado para contratação de uma central de atendimento única e centralizada de serviços disponibilizados pelo MP para melhor atender aos usuários dos diversos sistemas/serviços, tem-se que, para seu funcionamento, é indispensável a contratação de um serviço de discagem gratuita com um número único que possibilite:

- a) Funcionamento adequado e ininterrupto da solução de atendimento;
- b) Tarifas simplificadas e reduzidas;
- c) Facilidade de memorização e divulgação do seu telefone único;
- d) Otimização e racionalização do atendimento;
- e) Canal de comunicação direta com os usuários interessados;
- f) Redução de custos operacionais;
- g) Fortalecimento do relacionamento com os usuários de sistemas do MP;
- h) Estímulo ao uso dos serviços pelos interessados por meio de ligação gratuita (serviço DDG).

2.4.2. Além disso, a Central de atendimento em questão fará chamadas ativas sob demanda para promover divulgações e aplicar pesquisas, entre outras necessidades.

2.4.3. Por se tratar de uma Ata de Registro de Preço, outras áreas do MP interessadas na contratação de serviços de DDG ou DDR podem fazer uso deste Termo de Referência para firmar seus contratos.

2.4.3.1. Destaca-se que os serviços previstos neste TR contemplam valores de instalação para endereço específico na região metropolitana do Distrito Federal - DF, com preço praticado para a referida área, contexto em que devem ser avaliados pelo gestor a conveniência e a oportunidade dos valores praticados pelo mercado nesse contexto.

#### 2.5. Da justificativa da relação entre demanda e quantidade

2.5.1. A proposta de formalização de contrato administrativo continuado para a prestação dos serviços propostos é decorrente da necessidade de sustentar a demanda de atendimentos do MP que foram levantadas junto aos gestores de cada serviço/sistema.

2.5.2. A demanda de serviços desta contratação depende diretamente da demanda de serviços do futuro contrato da Central de Atendimento. Desta forma, o aumento, a redução e, até mesmo, o não uso dos serviços desta contratação dependem do contrato da Central de Atendimento.

2.5.3. Com vistas a mitigar esses riscos, o modelo de contratação estipulado é baseado em Ordens de Serviço mensais que visam apresentar a perspectiva de volume para o qual a CONTRATADA deverá disponibilizar seus recursos.

2.5.3.1. Ressalta-se que tais quantitativos são meras expectativas de utilização, de tal modo que o pagamento se dará pelo serviço de fato utilizado durante o período de faturamento.

2.5.4. O ANEXO “A” detalha o perfil de tráfego esperado para esta contratação.

2.5.4.1. Reforça-se que o volume apresentado contempla o agrupamento de diversos sistemas com diferentes perfis de comportamento e com perspectivas de crescimento diferenciadas. Desse modo, parte do volume apresentado pode representar uma perspectiva de utilização diante de um perfil de crescimento anual, bem como uma estimativa de implantação de novos sistemas ou módulo que ainda não estão em produção.

### **3. ENQUADRAMENTO DO OBJETO**

#### **3.1. Modalidade de Licitação**

3.1.1. Este TR foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta o processo de aquisições para a Administração Pública: Lei n. 8.666 de 21 de junho de 1993, Lei n. 10.520 de 17 de julho de 2002 e o Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005, e constitui peça integrante, indispensável e inseparável do processo licitatório, visando viabilizar a aquisição dos serviços descritos neste TR e seus ANEXOS;

3.1.2. Há de se citar também o Decreto Nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei Nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como o Decreto Nº 8.250, de 23 de maio de 2014, que Altera o Decreto Nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, regulamentando o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei Nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

3.1.3. A Instrução Normativa SLTI/MP Nº 02 de 2008 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não, e também a Instrução Normativa SLTI/MP Nº 05 de 2014, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, também servem como arcabouço normativo para esta contratação;

3.1.4. Os serviços serão executados de forma contínua, indireta e em apoio às atividades essenciais exercidas pelos servidores do MP. São considerados comuns, de natureza continuada, na forma do Decreto Nº 5.450, de 31 de maio de 2005 e do Art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG Nº 02, de 30 de abril de 2008, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitados por meio da modalidade Pregão.

3.1.5. Assim, entende-se que o certame deverá ser processado pela modalidade PREGÃO, a ser realizado de forma ELETRÔNICA com vistas a obter a melhor proposta para a Administração Pública.

#### **3.2. Da Justificativa do Registro de Preços**

3.2.1. O Sistema de Registro de Preços - SRP, regulamentado pelo Decreto N° 7.892/2013, foi instituído pelo art. 15 da Lei federal n.º 8.666/93, que dispõe sobre normas gerais de Licitação e Contratação na esfera pública, o qual preconiza:

*“Art. 15. As compras, sempre que possível, deverão: II - ser processadas através de sistema de registro de preços; III - submeter-se às condições de aquisição e pagamento semelhantes às do setor privado; IV - ser subdivididas em tantas parcelas quantas necessárias para aproveitar as peculiaridades do mercado, visando economicidade; V - balizar-se pelos preços praticados no âmbito dos Órgãos e entidades da Administração Pública. ”*

3.2.2. Assim, vê-se um conjunto de benefícios na adoção do SRP, a seguir enumerados:

- a) Adequado à imprevisibilidade do consumo: Como não há a obrigatoriedade da contratação imediata, a Administração poderá registrar os preços conforme seu planejamento e quando houver melhor conveniência para a contratação;
- b) Agiliza as aquisições: Com o Registro de Preços as aquisições são mais ágeis, pois a licitação já estará realizada, as condições de fornecimento estarão ajustadas, os preços e os respectivos fornecedores já estarão definidos. Sendo assim, a partir da necessidade, o Órgão Participante solicitará a entrega do bem ou prestação do serviço e o fornecedor deverá realizar o fornecimento conforme condições anteriormente ajustadas.
- c) Independe de previsão orçamentária: Isso porque não há a obrigatoriedade da contratação, portanto não há necessidade de se demonstrar a existência do recurso. Essa comprovação só é exigida para se efetivar a contratação, quando da efetivação da compra, no momento de uso dentro dos projetos.
- d) Propicia transparência: O Registro de Preços, como é um procedimento que pode envolver vários Órgãos, proporciona maior transparência já que todos os seus procedimentos são monitorados por todos os agentes envolvidos e devem ser publicados para que todos tenham conhecimento. A Lei federal 8.666/93, por exemplo, exige que sejam feitas publicações trimestrais dos preços registrados, ampliando a transparência do procedimento e proporcionando o acompanhamento dos preços por todos os cidadãos.
- e) Proporciona a redução do número de licitações: O Registro de Preços ainda proporciona a redução do número de licitações, pois projetos de mesma natureza podem ser demandados por outras organizações públicas. O Registro dos Preços deste processo pode ser aproveitado para implantação da solução no atendimento a essas necessidades, ressaltando ainda a possibilidade de reaproveitamento das funcionalidades implantadas, bem como do conhecimento desenvolvido, traduzindo não somente na racionalização dos recursos financeiros, mas também na integração de todos estes recursos no âmbito da Administração Pública.

3.2.3. O Decreto Nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que disciplina o Sistema de Registro de Preços, define as hipóteses especiais, porém não taxativas, sobre sua admissão pela Administração Pública:

*“Decreto Nº 7.892 de 23 de janeiro de 2013 - Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses: I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes; II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa; III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo; ou IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.”*

3.2.4. A referida aquisição pelo Sistema de Registro de Preços se justifica pela possibilidade de realização de contratações reiteradas e contínuas dos serviços, que possibilitará a formalização de compras de acordo com a conveniência da Administração. A possibilidade mencionada guarda relação direta com o início da prestação de serviços por parte da Central de Atendimento (objeto de outro contrato) que será de forma faseada, cenário que gera meses de defasagem entre as entradas de operação das diversas áreas de negócios do referido processo.

3.2.5. Marçal Justen Filho, em sua obra “Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos”, assim comenta o Sistema de Registro de Preços:

*“No Sistema de Registro de Preços, a principal diferença reside no objeto da licitação. Usualmente, a licitação destina-se a selecionar um fornecedor e uma proposta para uma contratação específica, a ser efetivada posteriormente pela Administração. No Registro de Preços, a licitação destina-se a selecionar fornecedor e proposta para contratações não específicas, seriadas, que poderão ser realizadas durante certo período, por repetidas vezes. A proposta selecionada fica à disposição da Administração que, se e quando desejar adquirir, se valerá dos preços registrados, tantas vezes quantas o desejar (dentro dos limites estabelecidos no ato convocatório).”*

3.2.6. Cabe ressaltar que a existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, ficando facultada a realização de licitação específica para aquisição, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

3.2.7. Com o crescimento da demanda, existe a necessidade de se provisionar de forma modular e escalável. No caso da contratação pleiteada neste certame, o Registro de Preços se faz necessário, uma vez que existe interesse de diversas áreas internas do MP a oferecer o serviço de atendimento aos usuários de forma padronizada, podendo ser contratada em momentos diversos, uma vez que existem contratações vigentes em curso no atendimento

de alguns sistemas, bem como sistemas que ainda estão em fase de desenvolvimento e evolução.

### 3.3. Da Ata de Registro de Preços

- 3.3.1. A aquisição por intermédio do Sistema de Registro de Preços, disciplinada pelo Artigo 15, inciso II e §§ 1º a 6º da Lei 8.666/93, regulamentado pelo Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, possibilitará a execução do projeto na forma proposta pelo MP;
- 3.3.2. Após a adjudicação e a homologação do resultado da licitação pela autoridade competente, será efetuado o registro de preços mediante Ata de Registro de Preços, a ser firmada entre a licitante vencedora e o MP, órgão gerenciador da Ata, com efeito de compromisso de fornecimento para possíveis contratações;
  - 3.3.2.1. A Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada somente pelas Unidades integrantes do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.
    - 3.3.2.1.1. A soma das utilizações pelas unidades integrantes do MP, não poderão exceder a cem por cento dos quantitativos dos itens registrados na Ata de Registro de Preços.
    - 3.3.2.1.2. Considerando que só será permitida a utilização da Ata de Registro de Preços pelas Unidades integrantes do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e ainda o grau de peculiaridade e objetivos esperados no atendimento dos sistemas estruturantes e não estruturantes desta pasta que são em grande parte definidos por legislação específica, dispensa-se a divulgação da Intenção de Registro de Preços – IRP.
- 3.3.3. Não será admitida a adesão à Ata de Registro de preço por órgão não participante.
- 3.3.4. A adjudicatária será convocada para, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento da convocação, assinar a Ata de Registro de Preços;
- 3.3.5. O prazo para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado por igual período, desde que solicitado por escrito, durante seu transcurso, e mediante motivo justificado e aceito pela Administração;
- 3.3.6. Na hipótese do não atendimento à convocação para assinatura da Ata de Registro de Preços, de recusa em fazê-lo, ou quando o proponente não apresentar situação regular no ato da assinatura da Ata de Registro de Preços, fica facultado ao MP, desde que haja conveniência, proceder à adjudicação à licitante que obtiver a melhor classificação, pela ordem, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis da Lei nº 8.666/93, Decreto nº 5.450/05 e da Lei nº 10.520/02;
- 3.3.7. A adjudicatária que, convocada, não comparecer para assinatura da Ata de Registro de Preços, estará sujeita à aplicação das penalidades previstas nas Leis nº 8.666/93 e 10.520/02;
- 3.3.8. A Ata de Registro de Preços poderá ser cancelada a qualquer tempo, com base no Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013;

- 3.3.9. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, nos termos do artigo 12 do Decreto nº 7.892/2013, contados a partir da sua assinatura;
- 3.3.10. Alterações na solução a ser fornecida deverão ser comunicadas ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços e, obrigatoriamente, serão submetidas à nova homologação, nos termos do edital;
- 3.3.11. As soluções ofertadas deverão possuir características idênticas ou superiores ao especificado neste Termo de Referência;
- 3.3.12. O Órgão Gerenciador da Ata de Registro de preços será responsável por realizar o apostilamento de novos produtos à Ata de Registro de Preços, com vistas a garantir o atendimento às necessidades de todo o MP e entidades vinculadas.
- 3.3.13. Em síntese, o Sistema de Registro de Preços será adotado neste processo licitatório devido à necessidade de contratações individualizadas para cada área gestora de sistemas; à incerteza no quantitativo a ser demandado ao longo do prazo de vigência da ata e à necessidade de indicar a dotação orçamentária somente no momento da formalização do contrato.
- 3.4. Da justificativa para contratação em único lote/grupo
- 3.4.1. O § 3º do art. 3º da IN Nº 2/08 prevê excepcionalmente a possibilidade de a Administração instaurar licitação global, em que serviços distintos podem ser licitados e contratados conjuntamente, desde que formalmente comprovado que: I - o parcelamento torna o contrato técnica, econômica e administrativamente inviável ou provoca a perda de economia de escala; e II - os serviços podem ser prestados por empresa registrada e sob fiscalização de um único conselho regional de classe profissional, quando couber.
- 3.4.2. A licitação para contratação deste objeto em **único lote** se justifica pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, vez que a eventual opção por vários fornecedores implicaria dificuldades para efeito de fiscalização e gestão do contrato, até mesmo, aumentar os custos.
- 3.4.3. O parcelamento do objeto, nos termos do art. 23, §1º, da Lei Nº 8.666/1993, neste caso, não se demonstra técnica e economicamente viável. A licitação para contratação deste objeto em único lote não tem a finalidade de reduzir o caráter competitivo da licitação, mas visa, tão somente, garantir a gerência segura da contratação, e principalmente, promover ampla competição necessária em um processo licitatório, mas também, atingir a sua finalidade e efetividade, que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública.
- 3.4.4. Destaca-se que o parcelamento do objeto implicaria diversos pontos de distribuição de links de telefonia, cabendo a outra empresa prestadora do serviço de central de atendimento realizar a interconexão desses pontos, o que implica em um risco muito alto para o eventual fornecedor.
- 3.4.5. Ressalta-se ainda que, por se tratar de serviços de telefonia, os fornecedores, que são basicamente operadoras de serviços de telefonia, já possuem em seu rol de serviços

oferecidos todos os itens elencados no lote em apreço, reiterando, portanto, o fato de não haver prejuízo à concorrência.

#### **4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 4.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão LICITANTE, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
- 4.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, e não há dedicação de mão de obra exclusiva.
- 4.3. A natureza do objeto a ser licitado é **comum**, nos termos do parágrafo único do artigo 1° da Lei 10.520/02, se tratando de serviços continuados e sem configurar contratação de mão de obra exclusiva.

#### **5. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO**

- 5.1. Os serviços a serem contratados serão prestados mediante abertura de OS mensal, gerada em até cinco dias antes da vigência do referido mês, a qual estimará o volume de chamadas que espera ser recebido para cada tipo de serviço dentro do período de execução da OS.
  - 5.1.1. Em caso de já existir OS aberta para determinado mês, poderá ser aberta uma nova OS que sobrescreverá a primeira até o prazo definido no item anterior.
- 5.2. A prestação do serviço é continuada durante todo o período da OS.
- 5.3. Quando o quantitativo autorizado na OS para cada item for excedido, a equipe de fiscalização do contrato deverá apresentar a justificativa do volume excedente no Termo de Aceite dos serviços.
- 5.4. Ao final do mês, a CONTRATADA apresentará relatório detalhando o tráfego de chamadas dentro do período da OS, além de apresentar o agrupamento por tipo de serviço (itens contratados), de modo a evidenciar o valor do serviço a ser pago no mês.
- 5.5. Além do relatório do tráfego, deverão ser apresentadas, também, informações estatísticas das chamadas recebidas, identificando origem, horário, tipo de ligação e outras informações definidas neste documento e em acordos posteriores entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 5.6. Os serviços serão recebidos **provisoriamente** ao final do período da OS pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante o recebimento dos relatórios mensais fornecidos pela CONTRATADA. A equipe de fiscalização fará a verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.
- 5.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta. A rejeição poderá se dar

como consequência da análise dos relatórios fornecidos pela CONTRATADA, quando a equipe de fiscalização detectar incompatibilidade com a disponibilidade ou qualidade das chamadas de que tenha tomado conhecimento por meio das avaliações de qualidade. Em caso de rejeição, não há como a CONTRATADA corrigir, refazer, ou substituir os serviços, a qual estará sujeita à aplicação de penalidades, salvo acordo entre as partes.

5.8. Os serviços serão recebidos **definitivamente** no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

5.8.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo. Caso haja divergência detectada depois do aceite, o valor poderá ser ajustado em OS's posteriores por meio de glosa.

5.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

5.10. Eventuais manutenções na rede que venham a causar interrupção do serviço devem ser feitas entre as 23:00 e as 5:00, horário que causa menos impacto aos serviços da Central de Atendimento. Isso não impede o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS definidos no ANEXO “D” deste Termo de Referência.

## **6. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1. Os serviços serão avaliados a partir dos Relatórios definidos neste Termo de Referência como obrigação da empresa para comprovação de produto entregue.

6.2. Os INDICADORES de qualidade dos serviços estão detalhadas nos NMS definidos no ANEXO “D” deste Termo de Referência.

6.3. Para apuração dos indicadores, a CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, os relatórios especificados no item 2.2.5 do ANEXO “B” deste Termo de Referência.

6.4. Além disso, pesquisas de satisfação apontarão situações de indisponibilidade que serão encaminhadas à contratada por meio da equipe de fiscalização do contrato.

6.5. Pesquisas de satisfação apontarão situações que indiquem a qualidade das chamadas realizadas; situações de insatisfação serão encaminhadas à contratada por meio da equipe de fiscalização do contrato.

## **7. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

7.1. Todo material, equipamento ou qualquer outro tipo de investimento necessário à implantação e à boa execução dos serviços será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

## **8. PRAZOS DE EXECUÇÃO**

- 8.1. O prazo para disponibilização dos serviços DDG-0800 e DDR para uso pela contratada do serviço de Central de Atendimento é de 30 (trinta) dias úteis após assinatura do contrato para tornar o serviço 100% funcional, incluindo todos os recursos contratados.
- 8.2. Os demais serviços não dependem da prestação direta do serviço; serão pagos mediante a disponibilização do serviço e na medida do uso pelos usuários dos serviços 0800 e DDR, portanto, os serviços devem estar disponíveis por todo o dia dentro do período da OS.

## **9. DA VISTORIA**

- 9.1. A vistoria ao ambiente em que serão instalados os links de telefonia será facultada aos interessados, com a condição de aviso prévio de 24 horas e indicação dos nomes das pessoas que realizarão a visita, com horário sugerido e identificação dos visitantes por intermédio do CPF.
  - 9.1.1. Para o agendamento, deve-se entrar em contato com o servidor André Henrique dos Santos Castro, por intermédio do email [andre.castro@planejamento.gov.br](mailto:andre.castro@planejamento.gov.br), com a solicitação do horário em período comercial.
  - 9.1.2. Em caso de dúvidas, pode-se entrar em contato por meio do telefone 2020-1287.

## **10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 10.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, alocando os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 10.2. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE com eficiência, almejando atingir os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço deste Termo de Referência.
- 10.3. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa, em compatibilidade com as obrigações assumidas.
- 10.4. Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avançados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE.
- 10.5. Assegurar o correto dimensionamento da capacidade de atendimento na Central de Atendimento, para os links de dados (SIP Trunk) de modo que a perda de chamadas por mês esteja dentro dos Níveis Mínimos de Serviço, conforme definido no Anexo “D” deste TR.
- 10.6. Acatar todas as orientações do setor competente da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal contratual e atendendo às reclamações formuladas.
- 10.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar, durante a vigência do contrato, um Preposto que servirá de contato único junto à CONTRATANTE para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste TR.

- 10.8. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato.
- 10.8.1. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste TR, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.
- 10.9. Comunicar por escrito à CONTRATANTE, por meio de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização.
- 10.10. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE.
- 10.10.1. Na ocorrência dos casos previstos acima, a CONTRATADA notificará a CONTRATANTE, por escrito, sendo que será ressarcido o dano causado, dentro de 30 (trinta) dias, a contar da notificação ou apresentando recurso devidamente fundamentado sob pena de desconto na(s) fatura(s) ainda a receber.
- 10.11. Arcar com as responsabilidades resultantes da Lei Nº 8.666/93, e suas alterações, da Lei Nº 9.472/97 e do respectivo contrato de concessão ou termo de autorização assinado com a ANATEL.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 11.1. Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA desempenhar o fornecimento do objeto do presente TR, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, sempre que for necessário.
- 11.2. Manter um Gestor de contrato, responsável pela gestão contratual no que se refere ao acompanhamento financeiro, orçamentário e administrativo.
- 11.3. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial ao atendimento do objeto do presente TR.
- 11.4. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste TR.
- 11.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante o fornecimento do objeto do presente TR, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- 11.6. Aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos do serviço prestado.
- 11.7. Notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

- 11.8. Fornecer ao preposto da CONTRATADA as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados.
- 11.9. Avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mantendo reuniões periódicas com os responsáveis pelos serviços prestados.
- 11.10. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato.
- 11.11. Efetuar o pagamento pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo fiscal, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do Contrato.
- 11.12. Obrigações do Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços.
  - 11.12.1. Efetuar o registro do LICITANTE fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
  - 11.12.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, serviços ou preços registrados;
  - 11.12.3. Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços;
  - 11.12.4. Autorizar ou não o fornecimento de serviço para órgão que não participou do processo licitatório, verificando as condições de fornecimento de forma a evitar extrapolações aos limites estipulados para o presente Termo de Referência.

## **12. DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 12.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 40% (quarenta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:
  - 12.1.1. É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.
  - 12.1.2. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência total ou em parte do presente contrato para empresas que não pertençam ao grupo econômico da CONTRATADA.
- 12.2. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto;
- 12.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;

## **13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

#### **14. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercido por servidores designados pelo CONTRATANTE nos termos da Lei n.º 8.666/1993 e da Instrução Normativa n.º 02/2008/SLTI/MP e atualizações, especialmente, desta última, observado o art. 31 a 35, e o que segue:

- a) Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
- b) Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- c) Definir estratégias de atuação da CONTRATADA, dentro de suas responsabilidades e competências;
- d) Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;
- e) Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;
- f) Promover a fiscalização da operação do serviço, indicando as irregularidades à CONTRATADA, para tempestiva adoção de medidas corretivas; e
- g) Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato.

14.2. A ausência de comunicação por parte da CONTRATANTE, referente à irregularidade ou falhas, não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste TR.

14.3. A CONTRATADA permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do Contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução, e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

14.4. À CONTRATANTE é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste TR e do Contrato, juntamente com representante credenciado pela CONTRATADA.

14.5. Competirá ao Gestor e aos Fiscais do contrato dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, de tudo dando ciência à autoridade competente, para as medidas cabíveis.

14.6. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que

resultante de imperfeições técnicas e na ocorrência destas, não implica corresponsabilidade da Administração, ou de seus agentes e prepostos, de acordo com o art. 70 da Lei Nº 8.666/1993.

- 14.7. O Gestor e os Fiscais do Contrato anotarão, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando horário, dia, mês e ano, bem como o(s) nome(s) de funcionário(s) eventualmente envolvido(s), determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente, para as providências cabíveis.
- 14.8. Para acompanhamento permanente da prestação dos serviços, avaliação de desempenho e diretriz de atuação da CONTRATADA, deverão ser realizadas reuniões a cada 3 meses com a participação da equipe da CONTRATADA, equipe da CONTRATANTE e preposto do contrato, acompanhado do gerente ou coordenador. A data de realização de cada reunião será definida pela CONTRATANTE e comunicada pelo Gestor e os Fiscais de contrato com antecedência de 15 (quinze) dias, e será realizada obrigatoriamente em Brasília, na sede da CONTRATANTE.

## **15. ACORDOS DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS E INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO**

- 15.1. Em atendimento às diretrizes dispostas na Instrução Normativa STI/MP Nº 02, de 30 de abril de 2008, a equipe responsável pela fiscalização do contrato irá monitorar e medir os níveis de serviço e garantir que o NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS sejam mantidos durante um período de tempo - mensal, trimestral ou semestral - com base nos parâmetros que orientam a medição do tipo de serviço contratado.
- 15.2. Segundo a IN STI/MP Nº 02/2 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) é um ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. Para este Termo de Referência, serão considerados os NMS e Indicadores definidos no Anexo “D” deste TR.
- 15.3. Um modelo de contratação baseado em NMS exige competência para gerenciar o risco do negócio. O gerenciamento dos riscos do negócio começa com a clara compreensão e revisão de objetivos comuns bem antes de assinar um acordo. Algumas das principais características que um prestador de serviços deve proativamente procurar, antes da assinatura do acordo, são a capacidade e competência para executar o projeto, gestão de projeto rigorosa, gestão de risco e mudanças de alinhamento.
- 15.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar o Relatório Gerencial de Serviços, emitido no sistema de controle das demandas, apresentando-o ao MP até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.
- 15.5. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes na reunião inicial do Contrato.

15.6. Os primeiros 60 dias de execução contratual serão considerados como período de adaptação, na qual os NMS serão medidos para acompanhamento da evolução, mas não haverá aplicação de qualquer penalidade.

15.7. O Valor do serviço será calculado da seguinte forma:

$$VTS = \sum_{[TpServ]} (QtMin_{[TServ]} * VrMin_{[TServ]}) - VrPenalidades$$

- VTS = Valor Total do Serviço;
- TpServ = o Tipo de Serviço prestado (um para cada ITEM a ser contratado neste certame);
- $\sum_{TpServ}$  = Somatório do valor de cada Tipo de Serviço no mês da apuração;
- $QtMin_{TpServ}$  = Quantidade de Minutos Utilizados do Tipo de Serviço;
- $VrMin_{TpServ}$  = Valor do Minuto contratado para o Tipo de Serviço;
- VrPenalidades = Valor das penalidades aplicadas no mês de apuração.

15.8. Entende-se por minuto utilizado o tempo entre o atendimento da chamada pela central de atendimento e o encerramento da chamada.

## 16. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO

16.1. O controle de qualidade será baseado na avaliação dos NMS dos produtos entregues, conforme detalhado no ANEXO “D” deste Termo de Referência

16.2. Os principais instrumentos de controle a serem utilizados são as Ordens de Serviços (OS) e os relatórios fornecidos pela CONTRATADA, conforme especificações deste Termo de Referência.

16.3. O MP poderá, se julgar necessário, realizar, a qualquer tempo, inspeções e diligências a fim de garantir que a CONTRATADA esteja em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo MP e em conformidade com as especificações e definições deste Termo de Referência.

## 17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. A LICITANTE que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato ou Ata de Registro de Preços, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com a União, e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital, no Contrato e nas demais cominações legais.

17.2. Aplicar-se-á multa compensatória no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela recusa em assiná-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no Edital;

17.3. Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução parcial (imperfeita), mora de execução, e inadimplemento contratual, a CONTRATADA ficará sujeita ainda, às seguintes penalidades:

17.3.1. **Advertência;**

17.3.2. **Multas** (que poderão ser recolhidas em qualquer agência integrante da Rede Arrecadadora, por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU, a ser preenchida de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE):

- a) Multa moratória de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, pela recusa da licitante adjudicatária em assinar a Ata de Registro de Preços e Contrato, e não apresentar a documentação exigida no Edital para sua celebração, nos prazos e condições estabelecidas, caracterizando o descumprimento total da obrigação assumida, com base no art. 81 da Lei nº 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;
- b) Multa compensatória 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução parcial, total ou execução insatisfatória do contrato e pela interrupção da execução do contrato sem prévia autorização da Contratante, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
  - a. Uma vez definida as condições deste item, o valor da multa não se acumulará com aquelas previstas para o item 17.16;
  - b. Entende-se por inexecução parcial indisponibilidades que caracterizem a não prestação de serviços, ou seja, mais de três ocorrências do mesmo tipo durante um mês conforme indicadores definidos no anexo “D”.
- c) Multa moratória de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato por descumprir ou infringir qualquer das obrigações estabelecidas nos demais itens referentes a Obrigações da Contratada, estabelecidos neste Termo de Referência, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
- d) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar no âmbito do MP, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

17.4. No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa;

17.5. A incidência das glosas advindas do descumprimento do Nível Mínimo de Serviço poderá ser aplicada juntamente com as sanções e penalidades, facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de cinco (05) dias úteis;

17.6. Os valores de multas e de glosas não pagos serão descontados da garantia prestada pela Empresa;

- 17.7. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada administrativamente e/ou judicialmente;
- 17.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, sem prejuízo das multas previstas neste TR e das demais cominações legais;
- 17.9. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, dar-se-á pela autoridade máxima do órgão CONTRATANTE nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993;
- 17.10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de impedimento de licitar e contratar com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, a licitante será descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e nas demais cominações legais;
- 17.11. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração dar-se-á nos termos do artigo 87, IV e § 3º da Lei nº 8.666 de 1993;

#### **17.12. TABELA DE GRAU DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 17.12.1. Além das sanções previstas anteriormente, a CONTRATADA estará sujeita aos critérios de sanções abaixo, conforme o grau corresponde:

GRAUS DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	Advertência escrita
02	Multa de 0,3% sobre o valor a ser pago pelo serviço autorizado
03	Multa de 0,5% sobre o valor a ser pago pelo serviço autorizado
04	Multa de 0,5% sobre o valor do contrato

- 17.12.2. As glosas nos pagamentos a que se sujeita a CONTRATADA terão como referência a tabela abaixo:

REFERÊNCIA PARA GLOSA	
DESCRIÇÃO DA REFERÊNCIA	GRAU POR OCORRÊNCIA
Não iniciar o serviço no prazo definido na OS	01
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados	03
Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses	02
Acumular 5 (cinco) advertências no período de 12 (doze) meses	03

Na hipótese de descumprimento da Garantia de serviços	03
Não apresentar documentação exigida da empresa	01
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado	01
Deixar de realizar transição plena do contrato	04

17.12.3. O valor total das multas a serem aplicadas no mês de apuração será agrupado por ITEM deste TR e demonstrada a base de cálculo, o percentual da multa e o valor da multa aplicada de modo a evidenciar, com clareza, o valor da penalidade ITEM a ITEM.

17.12.4. A base de cálculo sobre a qual será aplicado o percentual da multa deverá levar em conta o valor do serviço do ITEM deste TR no mês de apuração. Exemplificando, se a equipe de fiscalização detectar que deverá haver uma multa de 3% sobre os serviços do ITEM 1, a base de cálculo será o valor total do ITEM 1 a ser faturado naquele mês de apuração. Analogamente, se os serviços referentes aos itens 1 a 4 (0800) entraram em situação de sanção, a base de cálculo será os 4 ITENS associados ao 0800; ainda assim, o valor a ser glosado deverá ser representado ITEM por ITEM.

## **18. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **18.1. PARTICIPAÇÃO**

18.1.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 11.10.10.

18.1.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

18.1.3. Não poderão participar desta licitação os interessados:

- a) proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
- b) estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- c) que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
- d) que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
- e) entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

18.1.4. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

- a) que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
  - a.1) a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que seja qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte;
- b) que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;
- c) que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- d) que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.
- e) que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.

## 18.2. DOCUMENTOS

- 18.2.1. A habilitação das LICITANTES será verificada por meio de consulta ao SICAF, nos documentos por ele abrangidos, e por meio da documentação complementar especificada neste edital;
- 18.2.2. O LICITANTE deverá apresentar habilitação parcial válida no SICAF ou documentos que supram tal habilitação;
- 18.2.3. Para fins de habilitação, a LICITANTE deverá, ainda, apresentar ou declarar em campo próprio no ComprasNet a declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da CF.
- 18.2.4. A LICITANTE deverá apresentar todos os documentos comprobatórios de sua habilitação técnica exigidos neste TR, ou outros que porventura sejam solicitados para comprovação da capacidade quanto à execução dos serviços.

## 18.3. MODALIDADE

- 18.3.1. Em consequência da padronização existente no mercado e pelos motivos já expostos, fica definida a utilização da modalidade **Pregão**, conforme Instrução Normativa Nº 02, de 30 de abril de 2008:

*“Art. 26. A licitação do tipo "menor preço" para a contratação de*

*serviços considerados comuns deverá ser realizada na modalidade Pregão, conforme dispõe o Decreto nº 5.450, de 2005, preferencialmente na forma eletrônica.*” (grifo nosso)

18.3.2. O Pregão será, preferencialmente, na forma **Eletrônica**, conforme preconizado no parágrafo 1º do Art. 2º da Lei Nº 10.520, 17 de julho de 2002, e será regido nos termos do Decreto Nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

*“Art. 2º (VETADO)*

*§ 1º Poderá ser realizado o pregão por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação, nos termos de regulamentação específica.”*

#### 18.4. TIPO DE LICITAÇÃO

18.4.1. A proposta mais vantajosa para a Administração será definida pela LICITANTE que apresentar a proposta de acordo com as especificações do edital e ofertar o menor preço global para que a contratação alcance o objetivo esperado.

18.4.2. As propostas serão encaminhadas ao pregoeiro para a avaliação quanto a EXEQUIBILIDADE, prevista na Lei 8.666/93. Assim, o tipo de licitação a ser utilizada será a de **menor preço global**, conforme a lei Nº 8.666/93.

18.4.3. A solução de que trata esta contratação caracteriza-se como **serviços de natureza comum**, assim definidos aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

#### 18.5. PROPOSTA DE PREÇO

18.5.1. A proposta de preço ajustada ao valor do lance das LICITANTES deverá seguir a forma definida neste TR, devendo conter os seguintes termos:

a) Concordância com todos os termos e condições estabelecidas neste TR, principalmente as obrigações da CONTRATADA, e demonstrar estar ciente das sanções administrativas em decorrência de aplicação de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (descritos no ANEXO “D”) ou das demais cláusulas deste TR.

b) Apresentação dos demonstrativos de Preço Total e de Preços Unitários, na forma do ANEXO “C” - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS.

18.5.2. O valor apresentado deverá contemplar todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de fretes, seguros, embalagens, fiscais, trabalhistas e demais encargos contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da Lei.

#### 18.6. HABILITAÇÃO (Qualificação Técnica)

18.6.1. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar qualificação técnica, por meio de atestados (atestado(s)), declarações (declaração(ões)) ou certidões (certidão(ões)) de capacidade operacional fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, nos quais deverá estar comprovado o fornecimento de serviço telefônico DDG, na modalidade 0800 (discriminados nos itens 1 a 4), com tráfego

anual de chamadas de, no mínimo, 16,5% (dezesesseis e meio por cento) do tráfego de chamadas desta contratação em um período ininterrupto de 12 (doze) meses. Esta comprovação se faz necessária considerando o volume a ser contratado.

i. O percentual em questão foi derivado ao se considerar que 33% (trinta e três por cento) do quantitativo total da contratação (horizonte de 36 meses), será realizado no primeiro ano. A partir de então, necessita-se de uma apresentação de atestado equivalente a 50% (cinquenta por cento). Logo, 50% de 33%, equivale a 16,5%.

18.6.2. Declaração de que possui concessão ou autorização da ANATEL para prestar o serviço constante do objeto do Termo de Referência, em todo o território nacional.

18.6.3. Os documentos comprobatórios da capacidade operacional deverão ser apresentados em papel timbrado da empresa emitente, em via original ou em cópia autenticada, para fins de comprovação de capacidade técnica da LICITANTE e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome e endereço completo do emitente do Atestado;
- b) Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- c) Período de vigência do contrato;
- d) Objeto contratual;
- e) Data de emissão do Atestado;
- f) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce com a emitente); e
- g) Número do telefone para contato.

18.6.4. O MP se reserva o direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas nos atestados de capacidade técnica fornecidos pela LICITANTE vencedora do certame. Também poderão ser requeridos cópia dos contratos, notas fiscais ou quaisquer outros documentos que comprovem, inequivocamente, a veracidade dos atestados.

18.6.5. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente, nem pela própria proponente.

18.6.6. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

18.6.7. Declaração de que a LICITANTE possui suporte administrativo, aparelhamento, condições adequadas, pessoal qualificado, disponível para a execução do objeto desta licitação.

18.6.8. Para definição dos itens da qualificação técnica, levou-se em consideração o art. 30, inciso II, da Lei 8.666 que estabelece:

*“A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a: [...] II - comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, e indicação das instalações e do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos”. (grifos nossos)*

18.6.9. O Tribunal de Contas da União (TCU) entende que as exigências relativas à qualificação técnica têm objetivo preciso, qual seja:

*“assegurar que a licitante estará apta a dar cumprimento às obrigações assumidas com a Administração, não podendo a sua comprovação ser feita mediante a formulação de exigências desarrazoadas, que comprometam a observância do princípio constitucional da isonomia” (Decisão 503/2000 Plenário, Rel. Min. ADHEMAR PALADINI GHISI, DOU 05.07.2000). (grifos nossos)*

18.6.10. O Tribunal asseverou em inúmeros outros casos sobre a possibilidade da inserção dos critérios de atestados de capacidade técnica, desde que estes sejam indispensáveis à garantia de execução do objeto, ou seja, guardem verossimilhança com as reais condições pretendidas pela a Administração:

*“Acórdão 1890/2010 - Plenário*

*TCU - EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 36/2009*

*“1.1. O objeto deste Pregão é o descrito na tabela abaixo:”*

*....*

*“49.3. 1 (um), ou mais, atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste Pregão;” (grifos nossos)*

18.6.11. Para efeito de compatibilidade, levamos em consideração o entendimento do MP, conforme conta na publicação Orientações e Jurisprudência do TCU:

*Acórdão 1636/2007 Plenário (Sumário)*

*“Estabeleça, por ocasião da avaliação da qualificação técnico-operacional das empresas licitantes, percentuais mínimos acima de 50% dos quantitativos dos itens de maior relevância da obra ou serviço, salvo em casos excepcionais, cujas justificativas deverão estar tecnicamente explicitadas no processo administrativo anterior ao lançamento do respectivo edital, ou no próprio edital e seus*

*anexos, em observância ao inciso XX I do art. 37 da Constituição Federal, inciso I do § 1º do art. 3º e inciso II do art. 30 da Lei nº 8.666/1993.*

*As exigências quanto à qualificação técnico-profissional e técnico-operacional devem limitar-se às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto da licitação e, no caso destas, restringirem-se a aspectos de qualificação técnica e econômica que sejam indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações do futuro contrato.” (grifos nossos)*

18.6.12. Os atestados solicitados visam garantir que as licitantes tenham condições de cumprir as obrigações decorrentes do objeto do contrato licitado, observando-se a comprovação da aptidão para o desempenho de atividade com o negócio praticado pela licitante vencedora e levando em conta o volume de serviço contratado dentro do período de execução do contrato.

#### 18.7. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

18.7.1. A troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será feita por meio do Gestor do Contrato (por parte do MP) e Preposto (por parte da CONTRATADA), além dos seguintes meios:

- a) Documento Oficial (Carta ou Ofício);
- b) Por meio de correspondência eletrônica (e-mail);
- c) Outros meios de comunicação definidos pela CONTRATANTE.

#### 18.8. GARANTIA CONTRATUAL

18.8.1. A CONTRATADA, como garantia para o cumprimento das obrigações assumidas, fornecerá ao MP, no ato da assinatura do(s) contrato(s), a importância equivalente a 5% (cinco por cento) do valor contratual, em uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei Nº 8.666/93;

18.8.2. A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual, no prazo máximo de 10 dias úteis contados a partir da assinatura do contrato;

18.8.3. O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do contrato. A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 10 (dez) dias, contados da data de recebimento da notificação do MP;

18.8.4. O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor do MP, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo da obrigação de ressarcimento das perdas e danos porventura verificados;

18.8.5. O MP poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências;

18.8.6. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término da vigência ou rescisão do contrato, desde que não haja pendências.

18.8.7. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia, para assegurar o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, durante a execução do contrato;
- c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- d) Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

## **19. ELEMENTOS PARA GESTÃO DOS CONTRATOS**

### **19.1. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

19.1.1. O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II, da Lei Nº 8.666/93 e desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, autorização formal da autoridade competente e a observação dos seguintes requisitos:

- a) Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- c) O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- d) A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

19.1.2. A administração deverá realizar negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação.

19.1.3. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

19.1.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando:

- a) A CONTRATADA for declarada suspensa de contratar com este Órgão, ou tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública;
- b) A CONTRATADA tiver sido declarada inidônea no âmbito de qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, enquanto perdurarem os efeitos. Para tanto, a CONTRATANTE consultará o SICAF, o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis)), e o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)), em nome da

empresa CONTRATADA e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

- c) A CONTRATADA não mantiver, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- d) A CONTRATADA não concordar com a eliminação, do valor do contrato, dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência da contratação.

## **19.2. REAJUSTE DE PREÇOS**

- 19.2.1. O preço consignado no contrato poderá ser corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do IST (Índice de Serviços de Telecomunicações), divulgado pela ANATEL em conjunto com a Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que venha a substituí-lo, no caso de extinção, observados os preços praticados no mercado.
- 19.2.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

## **19.3. HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 19.3.1. A Central de Atendimento terá horário variado para execução dos seus serviços considerando as necessidades individuais de cada sistema.
- 19.3.2. O serviço objeto desta contratação não implica intervenção humana direta na sua execução; implica a disponibilização de serviço de telefonia.
- 19.3.3. Considerando a necessidade variável e a forma de prestação do serviço ora contratado, os serviços devem ser executados 24x7, ou seja, o número 0800 deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. A contratada da Central de Atendimento irá configurar a URA conforme necessidade do contrato, atendendo a todas as ligações, mesmo aquelas ocorridas fora do horário de atendimento.

## **20. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO**

- 20.1. O pagamento será efetuado à CONTRATADA, de forma mensal no prazo de até 10 (dez) dias contados da data de aceite da fatura, de acordo com as exigências administrativas em vigor, atestada pela equipe de Fiscalização do contrato;
- 20.2. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o Gestor do Contrato autorizar o fechamento do período mensal, que deverá ocorrer por meio de acompanhamento dos Relatórios Mensais descritos neste DOCUMENTO; tal autorização deverá se utilizar de um mecanismo formal de comunicação previamente definido;
- 20.3. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada das seguintes documentações:

- 20.3.1. Regularidade junto à Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF) e às Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede, por meio de consulta on-line junto ao SICAF;
- 20.3.2. Documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou do mês anterior, quando não vencidas as referidas obrigações.
- 20.3.3. Constatada a irregularidade fiscal por meio de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou a documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93, a empresa será advertida, por escrito, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, apresente a regularização fiscal junto ao SICAF, **sob pena de rescisão do contratual**;
- 20.3.4. O prazo para regularização poderá ser prorrogado, desde que a justificativa apresentada seja aceita pela CONTRATANTE.
- 20.3.5. Na hipótese de atraso do pagamento da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada, o valor devido pela CONTRATANTE será atualizado financeiramente, obedecendo à legislação vigente;
- 20.3.6. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o MP por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;
- 20.3.7. Os relatórios mensais para verificação do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço deverão ser gerados de forma a contemplar todas as informações a serem utilizadas nos mecanismos de cálculos, para efeito de aferição dos dados, para análise e posterior autorização do faturamento;
- 20.3.8. A CONTRATADA deverá atender o Nível Mínimo de Serviço contratado e ao cumprimento dos prazos estabelecidos pelos indicadores e na emissão de ordens de serviço;
- 20.3.9. O valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as glosas.

## **21. DO PLANO DE TRANSIÇÃO**

- 21.1. O período de transição corresponde ao período compreendido entre o encerramento do contrato e o início de novo contrato, em caso de necessidade de continuação dos serviços, ou sua descontinuidade por completo.
- 21.2. Considerando a natureza dos serviços desta contratação, não há o que se falar de encerramento das atividades iniciadas dentro do período de vigência contratual. Alcançado o termo do contrato, os serviços serão imediatamente cancelados.

21.3. Para a transição contratual, o MP exige que a CONTRATADA preserve a exclusividade do número 0800 e do número DDR contratados por um período de até 6 (seis meses) contados do encerramento contratual, de modo que seja possível realizar a portabilidade desse número para uma eventual nova operadora que venha a suceder os serviços. Durante esse período, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma gravação a ser definida pelo MP avisando os usuários sobre a suspensão dos serviços.

## **22. PORTABILIDADE DE CÓDIGO DE ACESSO**

- 22.1. Conforme a Resolução N° 426, de 9 de dezembro de 2005, **código de acesso** é conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado.
- 22.2. Ainda segundo a Resolução N° 426, **portabilidade de código de acesso** é a facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica.
- 22.3. Portanto, código de acesso é um código único que identifica um número telefônico, o qual pode ser portátil entre operadoras.
- 22.4. A CONTRATADA deve assegurar o direito do assinante à portabilidade de código de acesso, no prazo e condições definidos na Resolução da ANATEL N° 426/2005.
- 22.5. A portabilidade numérica é a facilidade que possibilita ao cliente de serviços de telefonia manter o número do telefone 0800 e DDR a ele designado, independentemente da operadora do serviço a que esteja vinculado.

## **23. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 23.1. O Pregoeiro responsável pelo certame reserva-se o direito de solicitar à LICITANTE, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhe prazo para atendimento;
- 23.2. A falta de qualquer dos documentos exigidos no edital implicará inabilitação da LICITANTE, sendo vedada a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação, salvo motivo devidamente justificado e aceito pelo pregoeiro.

## **24. ANEXOS**

24.1. São partes integrantes deste Termo de Referências os seguintes ANEXOS:

- ANEXO “A” – PERFIL DE TRÁFEGO;
- ANEXO “B” – DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS;
- ANEXO “C” – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;
- ANEXO “D” – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- ANEXO “E” – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

**ANEXO “A” DO TERMO DE REFERÊNCIA  
PERFIL DE TRÁFEGO**

**1. Previsão de consumo total do DDG**

**SERVIÇOS DDG**

Origem das ligações	Total com Margem	Total de Minutos	Destinos						
			SIASG	SPU	SISP	SICONV	SCDP	OUVIDORIA	CENTRAL
Ligações locais de telefone fixo	4518669,48	3.765.558	225028,695	7866	936360	56895	315420,84	8640	699127,6536
Ligações locais de telefone móvel	1197342,89	997.786	225028,695	7866	55080	56895	22530,06	0	154656,2808
Ligações interurbanas de telefone fixo	26128008,43	21.773.340	3825487,815	133722	55080	967215	709696,89	99360	351722,412
Ligações interurbanas de telefone móvel	10131662,76	8.443.052	225028,695	7866	55080	56895	78855,21	0	64249,6536
<b>Totais:</b>	<b>41.975.683,56</b>	<b>34.979.736,30</b>	<b>4500573,9</b>	<b>157320</b>	<b>1101600</b>	<b>1137900</b>	<b>1126503</b>	<b>108000</b>	<b>1269756</b>

Origem das ligações	Total com Margem	Total de Minutos						
			SIGEPE	PEN	DEPEX	SIORG	INOVA	DTI
Ligações locais de telefone fixo	4518669,48	3.765.558	628848	161246,25	2052	308340	410144,5	5589
Ligações locais de telefone móvel	1197342,89	997.786	0	32249,25	2052	25695	410144,5	5589
Ligações interurbanas de telefone fixo	26128008,43	21.773.340	7231752	322492,5	34884	154170	7792745	95013
Ligações interurbanas de telefone móvel	10131662,76	8.443.052	0	128997	2052	25695	7792745	5589
<b>Totais:</b>	<b>41.975.683,56</b>	<b>34.979.736,30</b>	<b>7860600</b>	<b>644985</b>	<b>41040</b>	<b>513900</b>	<b>16405778</b>	<b>111780</b>

## 2. Previsão de consumo total do DDR

### SERVIÇOS DDR

Origem das ligações	Total com Margem	Qtd. Minutos	SIASG	SPU	SISP	SICONV	SCDP	OUVIDORIA	CENTRAL
Ligações locais de telefone fixo	370948,47	309.124	5754,435	3283,2	48060	9720	9504	0	40446,2916
Ligações locais de telefone móvel	9905,53	8.255	908,595	547,2	540	1080	216	0	3930,2172
Ligações interurbanas de telefone fixo	2695081,39	2.245.901	59058,675	33926,4	4860	20520	21924	0	25487,8308
Ligações interurbanas de telefone móvel	9023,77	7.520	908,595	547,2	540	1080	756	0	1667,6604
<b>Totais:</b>	<b>3.084.959,16</b>	<b>2.570.799,30</b>	<b>66630,3</b>	<b>38304</b>	<b>54000</b>	<b>32400</b>	<b>32400</b>	<b>0</b>	<b>71532</b>

Origem das ligações	Total com Margem	Qtd. Minutos	SIGEPE	PEN	DEPEX	SIORG	INOVA	DTI
Ligações locais de telefone fixo	370948,47	309.124	178815,6	5597,25	4,95	6480	0	1458
Ligações locais de telefone móvel	9905,53	8.255	0	329,25	1,35	540	0	162
Ligações interurbanas de telefone fixo	2695081,39	2.245.901	2056379,4	12511,5	55,35	3240	0	7938
Ligações interurbanas de telefone móvel	9023,77	7.520	0	1317	1,35	540	0	162
<b>Totais:</b>	<b>3.084.959,16</b>	<b>2.570.799,30</b>	<b>2235195</b>	<b>19755</b>	<b>63</b>	<b>10800</b>	<b>0</b>	<b>9720</b>

----- Fim do ANEXO I -----



## **ANEXO “B” DO TERMO DE REFERÊNCIA** **DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

### **1. DEFINIÇÕES**

1.1. De acordo com a legislação vigente, para os efeitos deste Termo de Referência serão adotadas as seguintes definições:

- a) **ANATEL** – Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador dos serviços de telecomunicações no Brasil, com sede no Distrito Federal.
- b) **Serviço de Telecomunicações** – é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de serviço de telecomunicação.
- c) **Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado** – Pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC nas modalidades local, nacional ou internacional.
- d) **Usuário** – é qualquer pessoa que se utiliza do STFC, independentemente de contrato de serviço ou inscrição junto à Prestadora.
- e) **Assinante** – usuário a quem se confere ou reconhece o direito de haver, em caráter individualizado e permanente, em instalações de uso particular, a prestação do Serviço Telefônico Público, conforme a norma desse serviço.
- f) **DDG – 0800** – serviço de **Discagem Direta Gratuita**, número identificador de chamada gratuita no sistema de tarifação reversa.
- g) **DDR** – serviço de **Discagem Direta a Ramal**, é o processo de estabelecimento de chamadas em que o usuário externo do serviço telefônico tem acesso direto aos ramais de uma Central Privativa de Comutação Telefônica.
- h) **Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)** – serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.
- i) **Telefone de Uso Público** – é aquele que permite o acesso de qualquer pessoa, dentro de condições normais de utilização, independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.
- j) **Localidade** – é toda parcela circunscrita do território nacional que possua um aglomerado de habitantes, caracterizada por um conjunto de edificações, permanentes e adjacentes, formando uma área continuamente construída com arruamentos reconhecíveis, ou disposta ao longo de uma via de comunicação, tais como Capital Federal, Capital Estadual, Cidade, Vila, Aglomerado Rural e Aldeia.

- k) **Serviço Local** – destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local.
- l) **Serviço de Longa Distância Nacional (LDN)** – destinado à comunicação entre pontos fixos determinados situados em áreas locais distintas no território nacional.
- m) **Perfil de Tráfego** – quantitativo médio mensal, em minutos, de ligações telefônicas ocorridas, em função de um determinado período, horário e localidades de destino de maior ocorrência.
- n) **Plano de Serviço** – é o documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.
- o) **Plano Básico de Serviços** – Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários do SFTC registrado na ANATEL.

## 2. ESPECIFICAÇÕES

- 2.1. Contratação de serviço telefônico DDG, prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa para âmbito nacional, com tráfego local e longa distância, a partir de telefones fixos ou móveis.
- 2.2. Requisitos obrigatórios:
  - 2.2.1. Permitir que qualquer usuário, situado no território nacional, efetue chamadas gratuitas para o número 0800 do MP, com POP (*Point of Presence*) na região metropolitana do Distrito Federal.
  - 2.2.2. As chamadas podem ser originadas a partir de telefones fixos e móveis em território nacional.
  - 2.2.3. O MP efetuará o pagamento das ligações de acordo com a tarifa entre a localidade de origem e a de destino final da chamada separadamente para ligações locais, interurbanas, provenientes de telefones fixos e móveis, conforme estabelecido na planilha de formação de preços.
  - 2.2.4. As faturas apresentadas mensalmente, em meio digital, seguindo o padrão FEBRABAN ou em formato a ser acordado com a equipe de fiscalização, discriminarão as chamadas agrupadas por item deste Termo de Referência detalhando, pelo menos, quantidade de chamadas, duração das chamadas e valor.
  - 2.2.5. Requer-se da LICITANTE vencedora dois tipos de relatórios mensais em meio digital:
    - a) **Relatório Mensal de Indisponibilidade:** informações das paradas do serviço, indicando, para cada interrupção, o tempo de indisponibilidade no mês de referência do relatório, contendo comentários sobre cada interrupção. Deverão conter quadros resumo contendo:
      - I. Quantidades de: horas do mês de referência (24 x Qt. Dias Mês), horas de indisponibilidade;

- II. Quantidade de: eventos de indisponibilidades, quantidade de indisponibilidades que duraram mais de 4h.
- b) **Relatório Mensal de Chamadas Cursadas:** informações detalhadas das chamadas recebidas (localidade de origem, número de telefone de origem, fixo/móvel, tempo de duração), identificando aquelas que não foram completadas e identificando a causa. Deverão conter quadros resumo contendo:
  - I. As quantidades de chamadas: recebidas, encaminhadas, não encaminhadas para cada motivo;
  - II. Tempos máximo, médio e mínimo das chamadas, identificando o tipo de ligação (fixo ou móvel);
  - III. Tempos máximo, médio e mínimo das chamadas, identificando o tipo de ligação (fixo ou móvel) por localidade de origem;
- 2.2.6. Esses relatórios devem ser emitidos por meio de sistema informatizado;
- 2.2.7. A licitante vencedora é responsável pelo fornecimento e pela manutenção em funcionamento do número 0800, incluindo-se hardwares, softwares e configurações necessárias para tal. Este número está associado ao MP e poderá ser referenciado em todo o Brasil, independentemente da localização do seu centro de atendimento.
- 2.2.8. A licitante vencedora deverá disponibilizar um número que sirva para receber demandas de manutenção /comunicação com o MP.
- 2.2.9. Não deverão ser aceitas ligações oriundas do exterior (chamadas internacionais).

----- **Fim do ANEXO II** -----

**ANEXO “C” DO TERMO DE REFERÊNCIA  
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

**Modelo de Proposta de Preços** (em papel timbrado da empresa)

Ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP  
A/C do(a) Sr(a)..... (nome)  
Assunto: encaminha proposta de preço para material/serviço

Prezado(a) Senhor(a),

Apresentamos a Vossa Senhoria nossa proposta, conforme abaixo descrito:

Item	Especificação	Unidade	Quantidade	Valor em R\$	
				Unitário	Total
1	Descrição do ITEM 1 de acordo com este Termo de Referência				
2	Descrição do ITEM 2 de acordo com este Termo de Referência				
...					
13	Descrição do ITEM 13 de acordo com este Termo de Referência				
<b>VALOR TOTAL GLOBAL</b>					

Declaramos que no preço proposto, estão computados todos os custos necessários para a execução do objeto, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, comerciais e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto da solicitação em referência, e que influenciem na formação dos preços da proposta.

O prazo de entrega dos materiais/execução dos serviços é de ..... (escrever o número de dias por extenso) dias, contados da data desta proposta.

O serviço objeto desta proposta será entregue no seguinte endereço:  
.....

O prazo de validade desta proposta é de ..... (escrever o número de dias por extenso) dias, contados da data de sua assinatura (prazo não inferior a 60 (sessenta) dias).

**DADOS DA EMPRESA**

Razão social:		CNPJ:
Endereço completo:		
E-mail:		
Telefones, fax com DDD: ( )		
CEP:	Cidade:	UF:
Nome do Banco:		

Agência:

Conta corrente:

Atenciosamente,

Local e data

Nome e assinatura do representante da empresa

----- **Fim do ANEXO III** -----

**ANEXO “D” DO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

**1. Objetivo**

1.1. Este ANEXO define indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao objeto deste certame, mantendo os níveis de qualidade dos itens de serviço pretensamente contratados.

**2. Premissas e responsabilidades**

2.1. A CONTRATADA deverá controlar o tempo, tamanho das demandas, requisitos dos demandantes e demais fatores dos quais detém o controle.

2.2. As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.

2.3. Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.

2.4. Nos casos em que não forem atingidas as metas, causando prejuízo ao MP, será proposta a aplicação de penalidades administrativas à empresa.

2.5. As glosas previstas para cada indicador, se atingido o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas à Administração do MP, que iniciará o processo de penalização e multa previstas em cláusula contratual.

2.6. As sanções referidas no item de sanção não são cumulativas nos mesmos serviços penalizados.

2.7. É fundamental ressaltar que este ANEXO se refere aos indicadores que nortearão a contratação.

**3. Indicadores de Nível de Serviço.**

INDICADOR 01 – DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO 0800	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que o serviço 0800, em todos seus ITENS (ITEM 3 a ITEM 6 deste TR), esteja disponível o máximo possível.
Meta a cumprir	99,7% (noventa e nove e sete décimos por cento) de disponibilidade dentro do mês de avaliação.
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Indisponibilidade
Periodicidade	Mensal

Forma de Cálculo	$1 - (\text{QtHorasIndisp} / \text{QHorasMes}) \times 100 \geq 99,7$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>QtHorasIndisp</b> = Quantidade de horas de indisponibilidade do serviço dentro do mês de avaliação;</li> <li>- <b>QtHorasMes</b> = Total de horas do mês de avaliação, considerando 24h por cada dia útil do mês.</li> </ul> <p>Obs.: Considerar o numeral da quantidade de horas de indisponibilidade, levando em conta seu fracionamento em minutos. Ex: 3 horas e 15 minutos equivalem a 3,25 horas.</p>
Início Vigência	Primeiro dia útil do mês de avaliação
Sanção	<p>Considerando que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Este TR espera a disponibilidade de 100% do serviço, mas tolera 0,2% de indisponibilidade para os itens 3 a 6 deste TR; e</li> <li>2. O MP entende que 50% do custo dos serviços estão associados à disponibilidade, não ao seu uso direto;</li> </ol> <p>A indisponibilidade que exceder à margem de tolerância sofrerá sanção diretamente proporcional ao tempo total indisponível em relação ao tempo de disponibilidade do mês, ao custo de 50% do valor dos serviços.</p> <p><b>Exemplificando:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suponha os seguintes valores dos serviços contratados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 3 → R\$0,04</li> <li>• ITEM 4 → R\$0,16</li> <li>• ITEM 5 → R\$0,18</li> <li>• ITEM 6 → R\$0,44</li> </ul> </li> <li>2. O custo da disponibilidade dos serviços seria de 50% do valor contratado, portanto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 3 → R\$0,02</li> <li>• ITEM 4 → R\$0,08</li> <li>• ITEM 5 → R\$0,09</li> <li>• ITEM 6 → R\$0,22</li> </ul> </li> <li>3. O consumo no mês se deu da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 3 → 6.000.000 minutos</li> <li>• ITEM 4 → 2.000.000 minutos</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 5 → 500.000 minutos</li> <li>• ITEM 6 → 200.000 minutos</li> </ul> <p>4. O valor total dos serviços seria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 3 → <math>6.000.000 \times 0,04 = R\\$240.000,00</math></li> <li>• ITEM 4 → <math>2.000.000 \times 0,16 = R\\$320.000,00</math></li> <li>• ITEM 5 → <math>500.000 \times 0,18 = R\\$90.000,00</math></li> <li>• ITEM 6 → <math>200.000 \times 0,44 = R\\$88.000,00</math></li> <li>• <b>Total no Mês: R\$738.000,00</b></li> </ul> <p>5. O custo de disponibilidade total dos serviços seria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 3 → <math>R\\$240.000,00 \times 50\% = R\\$120.000,00</math></li> <li>• ITEM 4 → <math>R\\$320.000,00 \times 50\% = R\\$160.000,00</math></li> <li>• ITEM 5 → <math>R\\$90.000,00 \times 50\% = R\\$45.000,00</math></li> <li>• ITEM 6 → <math>R\\$88.000,00 \times 50\% = R\\$44.000,00</math></li> <li>• <b>Custo total de disponibilidade no Mês: R\$369.000,00</b></li> </ul> <p>6. Houve indisponibilidade de 0,50% no mês;</p> <p>7. O valor da glosa será aplicado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 3 → <math>R\\$120.000,00 \times 0,5\% = R\\$600,00</math></li> <li>• ITEM 4 → <math>R\\$160.000,00 \times 0,5\% = R\\$800,00</math></li> <li>• ITEM 5 → <math>R\\$45.000,00 \times 0,5\% = R\\$225,00</math></li> <li>• ITEM 6 → <math>R\\$844.000,00 \times 0,5\% = R\\$220,00</math></li> <li>• <b>Valor total da glosa no Mês: R\$1.845,00</b></li> </ul>
--	--

INDICADOR 02 – TEMPO DE UMA INDISPONIBILIDADE DO 0800	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que cada indisponibilidade do 0800 seja restaurada à condição normal com celeridade.
Meta a cumprir	Até 4 (quatro) horas para cada indisponibilidade a partir da abertura do chamado.
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Indisponibilidade

Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	<p><math>QtHorasIndisp \leq 4</math></p> <p>Onde:</p> <p>- <b>QtHorasIndisp</b> = Quantidade de horas de uma indisponibilidade do serviço 0800 dentro do mês de avaliação;</p> <p>Obs. 1: Considerar o numeral da quantidade de horas de indisponibilidade, levando em conta seu fracionamento em minutos. Ex: 1 hora e 45 minutos equivalem a 1,75 horas.</p> <p>Obs 2: Deverá ser analisado o tempo de cada indisponibilidade individualmente.</p>
Início Vigência	Primeiro dia útil do mês de avaliação
Sanções	<p>A aplicação de sanção pelo não restabelecimento de uma indisponibilidade dentro da meta se dará progressivamente. Deverá ser calculada sobre a soma dos itens 3 a 6 deste TR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indisponibilidade por até 6 horas consecutivas: 1% do valor dos respectivos serviços;</li> <li>• Indisponibilidade acima de 6 horas e até 10 horas: 3% do valor dos respectivos serviços;</li> <li>• Indisponibilidade acima de 10 horas: 5% do valor dos respectivos serviços;</li> </ul>

INDICADOR 03 – ENCAMINHAMENTO DE CHAMADO 0800	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que o máximo de chamadas 0800 seja encaminhado para atendimento pela Central de Atendimentos.
Meta a cumprir	99% (noventa e nove por cento) das chamadas encaminhadas para a Central de Atendimento.
Instrumento de medição	Relatório de Chamadas Cursadas
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	<p><math>(QtChamEnc / QtChamReal) \times 100 \geq 99</math></p> <p>Onde:</p>

	<p>- <b>QtChamEnc</b> = Quantidade de chamadas encaminhadas para atendimento dentro do mês de avaliação;</p> <p>- <b>QtChamReal</b> = Quantidade de chamadas realizadas dentro do mês de avaliação;</p>
Início Vigência	Primeiro dia útil do mês de avaliação
Sanções	<p>A aplicação de sanção pelo não restabelecimento de uma indisponibilidade dentro da meta se dará progressivamente. Deverá ser calculada sobre a soma das quantidades somadas dos itens 3 a 6 deste TR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não encaminhamento de até 3% das respectivas chamadas: 3% do valor dos respectivos serviços;</li> <li>• Não encaminhamento acima de 3% até 7% das respectivas chamadas: 5% do valor dos respectivos serviços;</li> <li>• Não encaminhamento acima de 7% das respectivas chamadas: 10% do valor dos respectivos serviços;</li> </ul>

INDICADOR 04 – DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DDR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que o serviço DDR, em todos seus ITENS (ITEM 9 a ITEM 12), esteja disponível o máximo possível.
Meta a cumprir	90% (noventa e nove por cento) de disponibilidade dentro do mês de avaliação.
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Indisponibilidade
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	$1 - (\text{QtHorasIndisp} / \text{QHorasMes}) \times 100 \geq 90$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>QtHorasIndisp</b> = Quantidade de horas de indisponibilidade do serviço dentro do mês de avaliação;</li> <li>- <b>QtHorasMes</b> = Total de horas do mês de avaliação, considerando 24h por cada dia útil do mês.</li> </ul> <p>Obs.: Considerar o numeral da quantidade de horas de indisponibilidade, levando em conta seu fracionamento em minutos. Ex: 3 horas e 15</p>

	minutos equivalem a 3,25 horas.
Início Vigência	Primeiro dia útil do mês de avaliação
Sanção	<p>Considerando que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Este TR espera a disponibilidade de 100% do serviço, mas tolera 10% de indisponibilidade; e</li> <li>2. O MP entende que 50% do custo dos serviços estão associados à disponibilidade, não ao seu uso direto;</li> </ol> <p>A indisponibilidade que exceder à margem de tolerância sofrerá sanção diretamente proporcional ao tempo total indisponível em relação ao tempo de disponibilidade do mês, descontado os 10% de tolerância, ao custo de 50% do valor dos serviços.</p> <p><b>Exemplificando:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suponha os seguintes valores dos serviços contratados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 9 → R\$0,04</li> <li>• ITEM 10 → R\$0,16</li> <li>• ITEM 11 → R\$0,18</li> <li>• ITEM 12 → R\$0,44</li> </ul> </li> <li>2. O custo da disponibilidade dos serviços seria de 50% do valor contratado, portanto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 9 → R\$0,02</li> <li>• ITEM 10 → R\$0,08</li> <li>• ITEM 11 → R\$0,09</li> <li>• ITEM 12 → R\$0,22</li> </ul> </li> <li>3. O consumo no mês se deu da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 9 → 6.000.000 minutos</li> <li>• ITEM 10 → 2.000.000 minutos</li> <li>• ITEM 11 → 500.000 minutos</li> <li>• ITEM 12 → 200.000 minutos</li> </ul> </li> <li>4. O valor total dos serviços seria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 9 → <math>6.000.000 \times 0,04 = R\\$240.000,00</math></li> <li>• ITEM 10 → <math>2.000.000 \times 0,16 = R\\$320.000,00</math></li> <li>• ITEM 11 → <math>500.000 \times 0,18 = R\\$90.000,00</math></li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 12 → <math>200.000 \times 0,44 = R\\$88.000,00</math></li> <li>• <b>Total no Mês: R\$738.000,00</b></li> </ul> <p>5. O custo de disponibilidade total dos serviços seria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 9 → <math>R\\$240.000,00 \times 50\% = R\\$120.000,00</math></li> <li>• ITEM 10 → <math>R\\$320.000,00 \times 50\% = R\\$160.000,00</math></li> <li>• ITEM 11 → <math>R\\$90.000,00 \times 50\% = R\\$45.000,00</math></li> <li>• ITEM 12 → <math>R\\$88.000,00 \times 50\% = R\\$44.000,00</math></li> <li>• <b>Custo total de disponibilidade no Mês: R\$369.000,00</b></li> </ul> <p>6. Houve indisponibilidade de 15% no mês. Excluindo-se a tolerância, tem-se a aplicação equivalente a: <math>15\% - 10\% = 5\%</math>;</p> <p>7. O valor da glosa será aplicado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITEM 9 → <math>R\\$120.000,00 \times 5\% = R\\$6.000,00</math></li> <li>• ITEM 10 → <math>R\\$160.000,00 \times 5\% = R\\$8.000,00</math></li> <li>• ITEM 11 → <math>R\\$45.000,00 \times 5\% = R\\$2.250,00</math></li> <li>• ITEM 12 → <math>R\\$844.000,00 \times 5\% = R\\$2.200,00</math></li> <li>• <b>Valor total da glosa no Mês: R\$18.450,00</b></li> </ul>
--	---

INDICADOR 05 – TEMPO DE UMA INDISPONIBILIDADE DO DDR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que cada indisponibilidade do serviço DDR seja restaurada à condição normal com celeridade.
Meta a cumprir	Até 4 (quatro) horas para cada indisponibilidade a partir da abertura do chamado.
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Indisponibilidade
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	$QtHorasIndisp \leq 4$ Onde: - <b>QtHorasIndisp</b> = Quantidade de horas de uma indisponibilidade do serviço DDR dentro do mês de avaliação; Obs. 1: Considerar o numeral da quantidade de horas de

	<p>indisponibilidade, levando em conta seu fracionamento em minutos. Ex: 1 hora e 45 minutos equivalem a 1,75 horas.</p> <p>Obs 2: Deverá ser analisado o tempo de cada indisponibilidade individualmente.</p>
Início Vigência	Primeiro dia útil do mês de avaliação
Sanções	<p>A aplicação de sanção pelo não restabelecimento de uma indisponibilidade dentro da meta se dará progressivamente. Deverá ser calculada sobre a soma dos itens 9 a 12 deste TR:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indisponibilidade por até 6 horas consecutivas: 0,5% do valor dos respectivos serviços;</li><li>• Indisponibilidade acima de 6 horas e até 10 horas: 1,5% do valor dos respectivos serviços;</li><li>• Indisponibilidade acima de 10 horas: 3% do valor dos respectivos serviços;</li></ul>

----- **Fim do ANEXO IV** -----

**ANEXO “E” DO TERMO DE REFERÊNCIA  
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

<b>ORDEM DE SERVIÇO</b> Nº:XX/XXXX		Serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade 0800, no sistema de tarifação reversa, e serviço de Discagem Direta a Ramal – DDR, ambos para chamadas locais, intra-regionais e inter-regionais, bem como o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica completa necessária à disponibilização do serviço.	
<b>CONTRATO Nº:</b>			
<b>CONTRATADA:</b>			
<b>Data da Emissão:</b>		<b>Área Requisitante do Serviço:</b>	
<b>Usuário Solicitante:</b>			
<b>E-mail:</b>		<b>Telefone:</b>	

<b>2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição do Produto ou Serviço</b>	<b>Métrica</b>	<b>Valor Unit. (R\$)</b>	<b>Quantidade /Volume</b>	<b>Valor Total (R\$)</b>
1					
2					
3					
...					
<b>TOTAL</b>					