

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **I- OBJETO**

Contratação de prestação de serviços de telefonia 0800, no sistema de tarifação reversa, de âmbito nacional, para chamadas originadas de terminais fixos e móveis (intra-estadual e interestadual), a ser disponibilizado para a Central de Atendimento da PREVCOM, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

### **II- JUSTIFICATIVA**

A contratação de empresa para prestação de serviços de 0800, justifica-se face ao final do contrato com a empresa anteriormente vencedora do pregão, visando a manutenção dos serviços de atendimento direcionados ao público atendido pela Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo.

### **III- DOS SERVIÇOS**

A CONTRATADA deverá prover o serviço 0800, com número universal de abrangência Nacional, serviço telefônico na modalidade de chamada franqueada do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, usando o sistema de tarifação reversa, para possibilitar o recebimento de ligações telefônicas intra-estadual e interestadual à Central de Atendimento da PREVCOM, exclusivamente as ligações originadas de terminais fixos e móveis, no quantitativo estimado constante na Planilha do Anexo 1 do presente Termo de Referência.

O número 0800 a ser disponibilizado deverá ser pré-acordado com a CONTRATANTE.

O Atendimento da PREVCOM ocorre das 10h às 16h de segunda a sexta-feira, período comercial de 6 (seis) horas diárias, cumprindo a carga de 30 (trinta) horas semanais.

#### **IV- DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL:**

- a) Os serviços serão executados pelo prazo de 15 (quinze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da data de sua assinatura.
- b) O prazo mencionado poderá ser prorrogado por igual(ais) e sucessivos(s) período(s), a critério da Contratante, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.
- c) Não há possibilidade de subcontratação dos serviços.

#### **V- DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

Os serviços contratados terão início após emissão da Ordem de Início de Serviços;

#### **VI- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- a) Obedecer às especificações constantes neste Termo;
- b) Indicar um responsável pelo contrato de serviço, com a responsabilidade de ser um ponto de contato entre as partes;
- c) Responsabilizar-se pela entrega do material/execução dos serviços, ressaltando que todas as despesas de transporte e outras necessárias ao cumprimento de suas obrigações serão de responsabilidade da contratada;
- d) Realizar a entrega/executar os serviços dentro do prazo estipulado;
- e) Manter com a contratante relação sempre formal, (e-mail, sistema, etc.), ressaltados os entendimentos verbais motivados por urgência, que deverão ser posteriormente registrados;
- f) A contratada deverá manter total sigilo das informações disponibilizadas pela Fundação, não utilizando em proveito próprio ou alheio;
- g) Assinar o contrato quando convocado, no prazo estabelecido na convocação;
- h) Iniciar a prestação dos serviços conforme estabelecido neste Termo de Referência;
- i) Cumprir rigorosamente as normas da ANATEL e outras legislações pertinentes;
- j) Garantir disponibilidade mínima do sistema no nível 90%;

k) Deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para atender aos chamados de serviços e/ou reparos;

l) Disponibilizar, para envio ao Conselho Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – COETIC, o resumo das faturas mensais (se necessário), contendo os totais das despesas para cada tipo de serviço utilizado, em formato eletrônico, até a primeira quinzena o mês posterior ao da medição dos serviços

m) A Central de Atendimento da PREVCOM estará sediada na Rua Líbero Badaró, 377, 8º andar, Centro Histórico, São Paulo/SP, CEP: 01009-906.

#### **VII- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

a) Exercer a fiscalização da execução do serviço,

b) Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;

c) Efetuar o pagamento devido, na forma estabelecida neste Termo;

d) Facilitar por todos os meios o cumprimento da execução pela contratante, dando-lhe acesso e promovendo o bom entendimento entre os seus funcionários e os empregados da contratada, cumprindo com as obrigações preestabelecidas;

e) Comunicar por escrito à contratada o não recebimento do objeto/não prestação do serviço, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;

f) À contratante, é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o cumprimento das especificações e condições deste objeto.

#### **VIII- DA ATESTAÇÃO/AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS**

A aferição/atestação dos serviços acontecerá mediante a finalização ou a execução de cada produto/SERVIÇO, acompanhado de relatório objetivo das atividades desenvolvidas no período.

#### **IX- DOS PAGAMENTOS**

Os pagamentos dos serviços serão efetuados em 30 dias da data da apresentação/protocolo da nota fiscal/fatura, quando toda a documentação exigida estiver em conformidade.

**X- DOS VALORES DA PROPOSTA**

Os valores propostos deverão contemplar todas as despesas relacionadas à prestação de serviços, tais como (mas não se limitando a) despesas de viagem, despachante, cópias, impressões de grande volume, autenticações, correios, publicações, certidões e taxas de atos notariais, bem como despesas relativas à mão-de-obra e respectivos encargos sociais, previdenciários e trabalhistas e todos os tributos incidentes na prestação dos serviços.

**XI- PLANILHA**

Os serviços serão prestados pela Contratada, nos termos da tabela abaixo:

**PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS**

1 – INSTALAÇÃO (VALORES ÚNICOS)			
Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total
Instalação de 0800	1	R\$ -	R\$ -
SUBTOTAL VALOR ÚNICO (A)			R\$ -

2 - VALORES MENSAIS FIXOS			
Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total
Assinatura serviços 0800 Nacional	1	R\$ -	R\$ -
SUBTOTAL VALORES MENSAIS FIXOS (B)			R\$ -

3 - LIGAÇÕES ESTIMADAS			
Tipo de Ligação	Qtde Estimada de Minutos Mensais	Valor unitário	Valor total



FIXO INTRA-ESTADUAL	1.400	R\$	-	R\$	-
FIXO INTERSTADUAL	1.700	R\$	-	R\$	-
CELULARES DENTRO DO ESTADO	2.900	R\$	-	R\$	-
CELULARES FORA DO ESTADO	3.800	R\$	-	R\$	-
SUBTOTAL LIGAÇÕES LOCAIS (C)				R\$	-

4 - TOTALIZAÇÃO DE VALORES MENSAIS					
VALOR TOTAL MENSAL (D) = (B)+(C) =				R\$	-

VALOR TOTAL DA PROPOSTA 15 MESES (E) = {(A) + 15 x [(B) + (C)]} =				R\$	-
---	--	--	--	-----	---

## XII- DO PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, contados de sua apresentação.

## APÊNDICE 1

### AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE 0800

Este documento deverá ser parte integrante do Edital e ser anexado a ele e ao contrato consequente da licitação.

#### 1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de Prestação de Serviços de 0800. As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização e controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

#### 2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução dos contratos de Prestação de Serviços de Atendente.

#### 3. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de 0800 se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

Desempenho profissional;

- Desempenho das atividades;
- Gerenciamento.

#### 4. CRITÉRIOS

No formulário de avaliação da qualidade dos serviços devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos Bom, Regular e Péssimo, respectivamente.

Bom:03(três) pontos;

Regular:1(um) ponto;

Péssimo:0(zero) ponto

##### 4.1 Condições Complementares

4.1.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.

4.1.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

4.1.3. Sempre que a Contratada solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelos fiscais e gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

## 5. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

### 5.1 Desempenho Profissional

Item	Percentual de ponderação
Cumprimento das atividades	25%
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%
Qualificação/atendimento ao público/telefônico e postura	30%
Uniformes e identificação	15%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### 5.2 Desempenho das Atividades

Item	Percentual de ponderação
Especificação técnica dos serviços	40%
Equipamentos e acessórios	20%
Atendimento às ocorrências	40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### 5.3 Gerenciamento

Item	Percentual de ponderação
Supervisão	20%
Gerenciamento das atividades operacionais	30%
Atendimento às solicitações	25%
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Equipe de fiscalização

- Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de

Avaliação de Qualidade dos Serviços, e pelo encaminhamento da avaliação ao gestor do contrato juntamente com as justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

## **6.2. Gestor do Contrato**

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório das instalações à Contratada;
- Responsável pela aplicação de advertência à Contratada e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das sanções cabíveis, garantindo a defesa prévia à Contratada;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

## **7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

- 7.1. A SP-PREVCOM, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.
- 7.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um) para o gestor do Contrato.
- 7.3. A SP-PREVCOM, por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante esse período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a Contratada.
- 7.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição seguinte os descontos cabíveis previstos nesse procedimento, garantindo a defesa prévia à Contratada.
- 7.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, o Quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

7.6. Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitado, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro-resumo e conceituando a Contratada como segue:

Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a Contratada obtiver nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;

Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a Contratada, apesar de obter nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;

Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado: quando Contratada, além de obter nota final inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8

## 8. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

8.1. As faturas apresentadas pela Contratada ao Contratante, para fins de pagamento, ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação vinculado à Avaliação da Qualidade dos serviços conforme tabela a seguir.

Percentual de Liberação	Nota Obtida na Avaliação
Liberação total da fatura	Nota total maior ou igual a 6,75 pontos
Liberação de 90% da fatura	Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado
Liberação de 75% da fatura	Nota total abaixo de 5 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado

8.2. O gestor do contrato irá apurar o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 deste documento, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

## 9. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO

9.1. Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços;

9.2. Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços;

**9.1. Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Atendimento**

Contrato número:	Unidade:	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela fiscalização:			
Gestor do contrato:			

<b>Grupo 1 – Desempenho Profissional</b>	<b>Peso (a)</b>	<b>Nota (b)</b>	<b>Subtotal (c=a x b)</b>
Cumprimento das atividades	25%		
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%		
Qualificação/atendimento ao público/telefônico e postura	30%		
Uniformes e identificação	15%		
<b>Total</b>			

<b>Grupo 2 – Desempenho das Atividades</b>	<b>Peso (a)</b>	<b>Nota (b)</b>	<b>Subtotal (c=a x b)</b>
Especificação técnica dos serviços	40%		
Equipamentos e acessórios	20%		
Atendimento às ocorrências	40%		
<b>Total</b>			

<b>Grupo 3 – Gerenciamento</b>	<b>Peso (a)</b>	<b>Nota (b)</b>	<b>Subtotal (c=a x b)</b>
Supervisão	20%		
Gerenciamento das atividades operacionais	30%		
Atendimento às solicitações	25%		
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%		
<b>Total</b>			

**NOTA FINAL (somatório das notas totais para os grupos 1, 2 e 3)**

Nota Final:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável da Contratada:
-------------	--	-----------------------------------	--

## 9.2. Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Atendimento

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo.

Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item **NÃO AVALIADO** e anexar justificativa.

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Cumprimento das atividades	<p>Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Assumir o posto devidamente uniformizado, com crachá e com aparência pessoal adequada;</li><li>▪ Prestar serviços ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessárias pesquisas em sistemas informatizados;</li><li>▪ Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas;</li><li>▪ Receber de forma educada e prestativa ao público, anunciando, sempre necessário, a chegada dos visitantes;</li><li>▪ Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada;</li></ul> <p>Operar máquinas de reprodução de documentos, computadores, telefones e símiles;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Orientar e fornecer informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante;</li><li>▪ Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante;</li><li>▪ Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;</li><li>▪ Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços;</li><li>▪ Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;</li><li>▪ Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;</li><li>▪ Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas e nas rotinas específicas do serviço de atendente, observando as normas internas de segurança do Contratante;</li><li>▪ Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.</li></ul>

<b>Grupo 1 – Desempenho Profissional</b>	<b>Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)</b>
Cobertura dos postos nos horários determinados	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Disponibilização de funcionários em quantidade necessária, estando os mesmos uniformizados e portando crachá com foto recente, devidamente registrados em sua carteira de trabalho;</li><li>▪ Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas;</li><li>▪ Cumprimento integral dos horários e frequências de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos.</li></ul>
Qualificação/atendimento ao público, telefônico/postura	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conduta dos empregados da Contratada com o contratante e com o público;</li><li>▪ Empregados com instrução mínima de segundo grau, ou equivalente, comprovado por escola reconhecida;</li><li>▪ Empregados qualificados em serviços de atendimento presencial e telefônico, com experiência mínima de um ano na função;</li><li>▪ Empregados capacitados e treinados com conhecimento no atendimento e operação em sistemas, inclusive aqueles dotados de tecnologia da informação.</li></ul>
Uniformes e identificação	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, com aparência pessoal adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente;</li><li>▪ Funcionários com aparência e porte adequados ao desenvolvimento dos trabalhos;</li></ul>

<b>Grupo 2 – Desempenho das Atividades</b>	<b>Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)</b>
Especificação técnica dos serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos.</li></ul>
Equipamentos e acessórios	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Utilização de equipamentos e acessórios (quando necessários) e adequados às tarefas que executam.</li></ul>
Atendimento às ocorrências	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e com a qualidade desejada, observada a eficácia da ação do atendente diante da situação;</li><li>▪ Registro e controle diário das ocorrências do posto;</li><li>▪ Efetuar a reposição da mão de obra nos postos de imediato em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra);</li><li>▪ Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante.</li></ul>

<b>Grupo 3 – Gerenciamento</b>		<b>Notas: Bom (3), Regular (1), Pésimo (0)</b>			
Periodicidade da supervisão	<ul style="list-style-type: none"> <li>Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada.</li> </ul>				
Gerenciamento das atividades operacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administração das atividades operacionais nos termos indicados pela Contratante no Contrato.</li> </ul>				
Atendimento às solicitações	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.</li> </ul>				
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada, segundo o contrato.</li> </ul>				
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>INÍCIO DA PRESTAÇÃO</b>	<b>ALTERAÇÃO DO QUADRO DE EMPREGADOS</b>	<b>COMPROVAÇÃO ANUAL</b>	<b>COMPROVAÇÃO MENSAL</b>	
Contrato de trabalho	X	X			
Convenção, Acordo, Sentenças normativas	X		X		
Registro do empregado (livro com número de registro e da CTPS)	X	X			
RAIS	X		X		
Folha de pagamento (férias, 13º salário, recolhimento previdenciário, salário-família, vale-transporte, vale-refeição, cesta básica, e demais exigências legais).	X				X
Havendo a rescisão de Contrato de Trabalho de um profissional sob este contrato e substituição por outro, a Contratada se obriga a apresentar, em relação ao empregado cujo contrato se extinguir, os seguintes documentos:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho nos termos da legislação em vigor;</li> <li>- Documento de concessão de aviso-prévio trabalhado ou indenizado;</li> <li>- Recibo de entrega da Comunicação de Dispensa e do Requerimento de Seguro-desemprego;</li> <li>- Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS e da Contribuição Social em que conste o recolhimento do FGTS nos casos em que o trabalhador foi dispensado sem justa causa ou em caso de extinção do contrato por prazo indeterminado;</li> <li>- Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) comprovando a realização de exame médico demissional.</li> </ul>					

