

FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA
COMPLEMENTAR DO
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL
DO PODER EXECUTIVO



CONTRATO Nº 6/2023

Processo nº 03750.000603.000017/2022-89

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE DEMANDAS DE OUVIDORIA, QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO DE PREVIDENCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL DO PODER EXECUTIVO– FUNPRES-EXE E A DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

A FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL DO PODER EXECUTIVO – FUNPRES-EXE, com sede no Edifício Corporate Financial Center - SCN - Quadra 02 – Bloco A – 2º Andar – Salas 201 a 204 – Brasília – DF – CEP: 70712-900, inscrita no CNPJ sob o nº 17.312.597/0001-02, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor de Administração, o **Sr. CLEITON DOS SANTOS ARAÚJO**, brasileiro, solteiro, portador da cédula de identidade nº 1.675.172, expedida pela SSP/DF, inscrito no CPF sob o nº 851.631.201- 15, cargo para o qual foi nomeado mediante a Resolução do Conselho Deliberativo nº 452, de 06 de outubro de 2021, e por seu Gerente de Patrimônio, Logística e Contratações, o **Sr. ROBERTO MACHADO TRINDADE**, brasileiro, casado, portador da cédula de identidade nº 130.896, expedida pela SSP/MS, inscrito no CPF sob o nº 099.533.531-15, cargo para o qual foi nomeado mediante a Resolução do Conselho Deliberativo nº 119 de 24 de agosto de 2016, ambos residentes e domiciliados em Brasília/DF, na forma da competência contida no Anexo I da Política de Alçadas da **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa **DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.189.924/0001-03, estabelecida na Av. Dr. Chucri Zaidan, nº 1.240, 12º andar – Unidade Autônoma 1202, Edifício Morumbi Golden Tower, Torre A – Vila São Francisco – CEP: 04.711 – 130, São Paulo – SP, daqui por diante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo **Sr. EDSON LOPES CEDRAZ FILHO**, brasileiro, casado em comunhão parcial de bens, portador da cédula de identidade nº 054.442.602, expedida pela SSP/BA e do CPF nº 889.994.835-68, residente e domiciliado em São Paulo/SP, resolvem celebrar o presente Contrato, em conformidade com o que consta do Processo Administrativo nº 03750.000603.000017/2022-89, referente ao Pregão Eletrônico nº 08/2023, nos termos da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, e demais legislações correlatas e mediante as cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços especializados em Gestão de Demandas de Ouvidoria, disponibilizados em plataforma de atendimento multicanais em nuvem (SaaS), que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo deste instrumento.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

SERVIÇOS PRESTADOS						
ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANT	Valor Mensal/Unitário	Valor Global para 12 meses	
1	Plataforma de Gestão de Demandas de Ouvidoria	Mensalidade	12	R\$ 3.500,00	R\$ 42.000,00	
	Implantação e Licenças de Plataforma de Gestão de Demandas de Ouvidoria	Pagamento único	1	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato será de 12 (doze) meses a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

3.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global de R\$ 44.000,00 (quarenta e quatro mil reais), para a prestação dos serviços, conforme descrito na subcláusula 1.3.

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes da contratação para o corrente exercício correrão à conta dos recursos constantes das Despesas do Plano de Gestão Administrativa, aprovado na 118ª reunião ordinária do Conselho Deliberativo, de 15 de dezembro de 2022, na Ação Orçamentária – Tecnologia da Informação, Item – Softwares Especializados de Apoio ao Negócio – Software de Gestão de Ouvidoria e Canal Externo de Denúncias.

4.2. Nos exercícios seguintes as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo deste instrumento e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE

6.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

8. CLÁUSULA OITAVA - DO REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo desse instrumento.

9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo desse instrumento.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo desse instrumento.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Funpresp-Exe, e com as consequências indicadas nos arts. 82 a 84 da Lei nº 13.303, de 2016, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo desse contrato.

11.1.2. amigavelmente;

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 83 da Lei nº 13.303, de 2016.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/SED/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.3. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a

cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Funpresp-Exe, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/MP nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

13.1. Caso a CONTRATADA, no decorrer da prestação de serviços, tenha acesso a dados pessoais, deverá respeitar as regras editadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) no tocante ao armazenamento e tratamento de referidos dados e informações, sem prejuízo do estrito respeito à Lei n. 12.965 de 2014 (“Marco Civil da Internet”), Decreto n. 8.771 de 2016 (“Regulamento do Marco Civil da Internet”), bem como quaisquer outras leis ou normas relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência deste Contrato, em especial a Lei nº 13.709 de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina pelos arts. 72 e 81 da Lei nº 13.303/2016

14.2. A CONTRATADA, desde que haja acordo entre as partes, poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA VALIDADE DA ASSINATURA ELETRÔNICA

15.1. As Partes desde já acordam que o presente instrumento e os demais documentos correlatos poderão ser assinados eletronicamente por meio de plataforma que assegure a sua autoria e integridade, reconhecendo desde já a sua validade jurídica, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS

16.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

16.2. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303, de 2016 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, regras e princípios de direito privado.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

18.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Circunscrição Especial Judiciária de Brasília do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e duas testemunhas.

Brasília/DF, _____, de junho de 2023.

Pela Contratante:

CLEITON DOS SANTOS ARAÚJO
DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO

ROBERTO MACHADO TRINDADE
GERENTE DE PATRIMÔNIO, LOGÍSTICA E CONTRATAÇÕES

Pela Contratada:
EDSON LOPES CEDRAZ FILHO
Sócio DELOITTE

Testemunhas:

Fabiane de Sousa Dumont
Priscilla Luz Otoni
Analistas de Previdência Complementar

Anexo I do Contrato 06/2023 - Termo de Referência (0103141).

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 03750.000603.000017/2022-89

SEI nº 0109251

Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe

SCN Q 2 BL A Corporate Financial Center Salas 201-204 - CEP 70712-900 -

<https://funpresp.com.br>

FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA
COMPLEMENTAR DO
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL
DO PODER EXECUTIVO



TERMO DE REFERÊNCIA - TR

I – OBJETO

1. Contratação de serviços especializados em Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia, disponibilizados em plataforma de atendimento multicanais em nuvem (SaaS).

SERVIÇOS PRESTADOS POR MENSALIDADE			
ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANT
1	Plataforma de Gestão de Demandas de Ouvidoria	Mensalidade	1
RELATÓRIOS E LAUDOS			
ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANT
2	Plataforma de Canal Externo de Denúncia	Mensalidade	1

2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de natureza continuada, sem dedicação de mão de obra. É possível, ainda, que a empresa licitante apresente proposta para apenas um serviço (denominado “item” na tabela acima) ou para ambos, a seu critério e de acordo com suas competências e interesse, sem que essa escolha cause qualquer perda ou ganho de competitividade na análise objetiva a ser executada pela Contratada. Portanto, embora esta contratação possua um objeto, ela contempla dois serviços independentes entre si.

3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

4. A presente contratação poderá adotar como regime de execução a empreitada por preço global.

5. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, adotando-se como parâmetro o tempo disciplinado no art. 71 da Lei nº 13.303/2016.

II – JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

6. Esta licitação tem como objetivo contratar empresa(s) para implantação, manutenção e prestação de serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia, disponibilizados em plataforma(s) de atendimento multicanais, por meio do uso de recursos modernos que proporcionem ganhos de eficiência e fornecimento de indicadores parametrizáveis que auxiliem a Ouvidoria da Contratante no assessoramento para decisões.

7. Desde a sua criação, a Contratante recebeu a adesão de mais de 100 mil servidores, oriundos de quase 200 patrocinadores, que se encontram localizados em todos os estados do Brasil e no Distrito Federal. Para fazer face às necessidades de atendimento em segunda instância, referentes a solicitações, reclamações, sugestões e elogios, além de denúncias e comunicações de irregularidade remetidos por participantes, assistidos, beneficiários, patrocinadores, ex-participantes, servidores públicos, cidadãos e público interno, faz-se necessária a utilização de ferramentas modernas, seguras e parametrizadas com as boas práticas de Ouvidoria e de Compliance, como:

- a) serviço de gestão de demandas de Ouvidoria; e
- b) canal externo de denúncia.

8. Para fins de precificação e de previsibilidade desta licitação, o público-alvo de usuários da Contratante, e que será o público prioritário e, portanto, mais recorrente do objeto em tela, compreende, atualmente, cerca de 104 mil participantes, 350 assistidos e 125 colaboradores, além dos quase 200 patrocinadores citados acima. Com base nesses números, a Contratante estima o atendimento de um número médio anual de 1200 demandas de Ouvidoria da Contratante e de 100 denúncias.

9. Ademais, enquanto autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), a Ouvidoria da Contratante tem por função acolher as solicitações de acesso à informação que sejam de competência da Contratante.

10. Cabe destacar que a Funpresp-Exe possui nova perspectiva de crescimento e de oportunidades de mercado com a conversão da Medida Provisória nº 1.119/2022 na Lei nº 14.463/2022 – que reforçou o caráter privado da Fundação. Portanto, precisará expandir e modernizar ainda mais seus canais digitais, o que demandará a adoção dos serviços ora descritos. Tais tecnologias são modernas e intuitivas, e têm se tornado imprescindíveis para a comunicação eficiente e para a prevenção e detecção de desvios de conduta, otimizando a boa gestão da informação proveniente do atendimento dos participantes e demais públicos de interesse da Fundação. Adicionalmente, entre as vantagens de um serviço próprio de Ouvidoria da Contratante e de um Canal Externo de Denúncia estão a ampliação da confiança na Contratante e a confidencialidade que sistemas deste tipo trazem, contribuindo para a cultura da integridade e para a gestão de riscos, em conformidade com as boas práticas de governança. Desta forma, a Fundação poderá fortalecer, acelerar e simplificar tarefas da Ouvidoria da Contratante, com foco na experiência do participante e, por conseguinte, na sua imagem e reputação.

11. Além disso, o atual posicionamento estratégico da Fundação, com o novo ambiente concorrencial trazido pela Emenda Constitucional nº 103/2019, também demandará inovação, tempestividade e eficiência da área de Ouvidoria da Funpresp-Exe.

12. Tais serviços especializados de Ouvidoria também são essenciais para o cumprimento da Resolução CNPC nº 32/2019, da Norma de Ouvidoria, da Política de Comunicação e Divulgação de Informações e de Relacionamento com Participantes, Assistidos e Patrocinadores da Fundação, além de ser essencial para a educação financeira e previdenciária dos públicos da Fundação.

13. De acordo com a Matriz de Competências 2022, o papel da Ouvidoria da Funpresp-Exe é elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e tempestividade no atendimento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias dos participantes, patrocinadores, integrantes da Contratante e da sociedade como um todo. As competências da OUVIR contribuem, entre outros fatores, para fortalecer a cultura de integridade e gestão de riscos, disseminar os valores de transparência, confiança e empatia, e construir a reputação da Contratante a partir da perspectiva de expressivo aumento no número de participantes e assistidos.

14. Cabe destacar também que, com o advento da Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) regulamentada pelo Decreto nº 11.129/2022, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, a demanda pela criação de uma estrutura de conformidade e integridade aumentou, pois os Programas de Integridade são atenuantes nos casos de sanções administrativas ou encaminhamentos judiciais derivados de atos de gestão tipificados na lei. Portanto, faz-se necessária a presente contratação de um Canal Externo de Denúncia como medida para fortalecimento da governança e dos mecanismos de integridade e de combate à corrupção, servindo como uma importante ferramenta para identificar desvios de conduta que podem trazer prejuízos financeiros, além de riscos de reputação e de imagem.

15. Além disso, esse canal constitui-se como um importante mecanismo de prevenção de casos de corrupção, fraudes, assédios e outras condutas inadequadas, promovendo um ambiente organizacional mais saudável e reduzindo os altos custos operacionais que podem ser provocados por esses fatores.

16. Dessa forma, a solução de um Canal Externo de Denúncia, que se busca contratar, deverá oferecer ao possível denunciante um canal seguro, estruturado, sigiloso e consistente, características que objetivam transmitir o maior grau de confiabilidade possível ao agente, no intuito de estimular que a denúncia seja feita. Destarte, o canal a ser utilizado deverá demonstrar ser ético, estar disponível e ser isento de influências que porventura possam inibir a efetivação da denúncia.

17. Portanto, entre as principais vantagens de um serviço de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de um Canal Externo de Denúncia estão a simplificação de processos, a redução de risco de falha humana, o aprimoramento da experiência do participante e a manutenção e ampliação de mecanismos de confidencialidade, contribuindo para a cultura da integridade e para a gestão de riscos, em conformidade com as boas práticas de Ouvidoria.

18. A contratação de ambos serviços em tela necessariamente deverá ser multicanais (omnichannel), para permitir maior acessibilidade e melhor experiência do usuário. Com isso, será possível gerenciar com mais assertividade o histórico de atendimento de cada demandante e oferecer, assim, um atendimento personalizado, mais tempestivo e eficiente. Além disso, tal(is) serviço(s) deve(m) oferecer a possibilidade de a Contratante gerar, tempestivamente, relatórios gerenciais estratégicos, que permitirão aferir a satisfação do público-alvo em todos os pontos de contato, além de auxiliar no diagnóstico de gargalos e na tomada de decisões.

19. A disponibilização da(s) plataforma(s) em nuvem (SaaS) é outra necessidade, especialmente tendo em vista o cenário atual de realização de atividades laborais fora do ambiente presencial. A(s) plataforma(s) em nuvem permite(m) rápida implantação e acesso de qualquer lugar conectado à internet ou rede interna, sem necessidade de instalação de softwares nos computadores, o que dará mais flexibilidade nas estratégias de gestão. Ademais, a contratação de empresa(s) externa(s) permitirá a utilização de equipes especializadas da própria fornecedora para implantação, treinamento, manutenção e suporte, dispensando a área de tecnologia da informação da Contratante dessas atividades.

20. Por fim, destacamos que a execução dos serviços de Ouvidoria é decorrência natural das funções legais atribuídas à Contratante, especialmente as que dizem respeito ao atendimento, em segunda instância, das demandas dos participantes, assistidos e patrocinadores, e ao seu direito de tomar conhecimento das ações relativas aos seus interesses no âmbito da Fundação.

21. A licitação para esta contratação será do tipo “menor preço”, via modalidade Pregão Eletrônico, segmentada em dois itens:

- a) serviço de gestão de demandas de Ouvidoria; e
- b) canal Externo de Denúncia.

22. Apesar de serem itens aparentemente interdependentes, as soluções de mercado analisadas demonstraram expertises distintas e qualidades específicas para o contexto da Contratante quando comparadas. Cabe destacar que o processo completo de recebimento e tratamento de denúncias requer procedimentos específicos em virtude da sua natureza, a qual se diferencia daqueles relacionados à gestão de demandas de Ouvidoria.

23. Portanto, o parcelamento da contratação em dois itens não traria prejuízos ao conjunto dos serviços ou à estratégia de integração de atividades e fluxos para o funcionamento da Ouvidoria da Contratante. Sendo assim, entende-se que o parcelamento do objeto é técnica e economicamente viável, não havendo perda de escala, além de proporcionar melhor aproveitamento do mercado e ampliação da competitividade.

24. Neste sentido, cabe reiterar que é possível que a empresa licitante apresente proposta para apenas um item ou para ambos, a seu critério e de acordo com suas competências e interesse, sem que essa escolha cause qualquer perda ou ganho de competitividade na análise objetiva a ser executada pela Contratada.

25. Os serviços serão contratados mediante Pregão Eletrônico, por serem serviços comuns, prestados por empresas reconhecidas, tanto no mercado público quanto privado, e por oferecerem sistemas “de prateleira”. Desta forma, haverá a aplicação da Lei nº 13.303/2016.

26. A solução de Gestão de Demandas de Ouvidoria deve prever, seja por integração ou por outro método de inclusão, o repositório do atendimento originado de todos os canais disponibilizados pela Ouvidoria da Contratante até o momento da implantação. Além disso, deve proporcionar a gestão das interações de forma integrada e o envio de comunicações personalizadas e automáticas.

27. Sob tal perspectiva, a utilização dos serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncias deverá promover a melhoria da performance de atendimento da Ouvidoria da Contratante e, em última instância, da própria Funpres-Exe, aprimorando os seguintes aspectos:

- Excelência no atendimento;
- Foco no público-alvo;
- Maior acessibilidade;
- Integração e compartilhamento informacional;
- Ganho de escala;
- Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos;
- Controle de qualidade;
- Mapeamento das principais demandas recorrentes;
- Formação de banco de dados;
- Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando-se um serviço de alta qualidade e desempenho;
- Tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- Maior eficiência na solução dos problemas apresentados;
- Eliminação de esforços duplicados;
- Multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia;
- Evolução das melhorias com a automação de procedimentos;
- Ampliação da comunicação da Ouvidoria da Contratante com o participante e com a própria Fundação, agilizando a articulação de soluções junto aos gestores responsáveis pelos assuntos demandados;
- Facilitação da experiência do público ao se relacionar com a Ouvidoria da Contratante, incentivando a aproximação e a confiança, e ampliando, em paralelo, a aderência às boas práticas em ouvidoria;
- Autoatendimento e acompanhamento das demandas pelo usuário;
- Segurança no processo de recebimento, classificação, tramitação, encaminhamento e tratativa das manifestações, até a entrega final;
- Aperfeiçoamento da gestão da informação, com elaboração de relatórios gerenciais e estatísticos dinâmicos, para a criação de estratégias que melhorem processos, produtos e serviços da Contratante;
- Identificação de temas que merecem maior atenção na relação com o participante; e
- Consolidação de informações estratégicas para a alta administração, indicando-se áreas críticas da Fundação.

III – DESCRIÇÃO DAS SOLUÇÕES

28. O serviço de Gestão de Demandas de Ouvidoria deverá compreender, minimamente, o rol indicado a seguir:

- Serviço de plataforma com atendimento multicanal em nuvem (multicanais receptivo e ativo, por e-mail/formulário eletrônico);
- A possibilidade de utilização de Interfaces de Programação de Aplicativo (APIs), para integração de outros aplicativos, definidos pela área de tecnologia da informação da Contratante;
- Possibilidade de importar e exportar contatos em planilhas;
- Registro de histórico de chamados já existente da Contratante por meio de transferência dos dados;
- Realização de pesquisa de satisfação do atendimento (NPS);
- Envio de informações ao público-alvo por meio de interações ativas, por disparo manual e automático de e-mail;
- Disponibilização de formulário no portal da Contratante e em áreas exclusivas para clientes, incorporando a identidade visual da Contratante;
- Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência;
- Utilização responsiva e de interface amigável, desenvolvida para ser intuitiva, fácil de usar e constantemente melhorada a cada atualização de versão;
- Permissão de registro e acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante, via internet;
- Controle de prazos e identificação de pendências, colocando-as em destaque e notificando automaticamente as áreas responsáveis;
- Níveis de acesso diferenciados por área;

- Instalação, hospedagem e segurança em data center sob responsabilidade da empresa Contratada, com tecnologia cloud computing;
- Protocolo de segurança HTTPS;
- Manutenção da integridade do banco de dados (backup diário) e monitoramento do sistema 24 horas por dia, sete dias por semana;
- Realização de treinamento para uso e configuração do sistema;
- Emissão de relatórios gerenciais e estatísticos dinâmicos;
- Log de auditoria, com registro dos acessos e das alterações realizadas pelos operadores dos serviços na Contratante e na Contratada em todas as operações do sistema;
- Alteração das configurações e parametrizações básicas do sistema pela própria equipe da Ouvidoria da Contratante, e que não requeiram desenvolvimento de solução pela Contratada;
- Consulta aos bancos de conhecimento ou materiais disponíveis;
- Transferência para outros níveis de atendimento;
- Transferências para unidades organizacionais / áreas de negócio;
- Tratamento especial para manifestações sigilosas; e
- Adesão à LGPD.

29. O serviço de Canal Externo de Denúncia deverá compreender, minimamente, o rol indicado a seguir:

- Serviço de plataforma com atendimento multicanal em nuvem (multicanais receptivo e ativo, por e-mail/formulário eletrônico);
- Envio de informações ao público-alvo por meio de interações ativas, por disparo manual e automático de e-mail;
- Disponibilização de link da página de registro de denúncia da Contratada no portal da Contratante e em áreas exclusivas para clientes.
- Incorporação da identidade visual da Contratante na página de registro de denúncia da Contratada;
- Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência;
- Utilização responsiva e de interface amigável, desenvolvida para ser intuitiva, fácil de usar e constantemente melhorada a cada atualização de versão;
- Permissão de registro e acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante, via internet;
- Controle de prazos e identificação de pendências, colocando-as em destaque e notificando automaticamente as áreas responsáveis;
- Níveis de acesso diferenciados por área de negócio da Contratante;
- Instalação, hospedagem e segurança em data center sob responsabilidade da empresa Contratada, com tecnologia cloud computing;
- Protocolo de segurança HTTPS;
- Manutenção da integridade do banco de dados (backup diário) e monitoramento do sistema 24 horas por dia, sete dias por semana;
- Realização de treinamento para uso e configuração do sistema;
- Emissão de relatórios gerenciais e estatísticos dinâmicos;
- Log de auditoria, com registro dos acessos e das alterações realizadas pelos operadores dos serviços na Contratante e na Contratada em todas as operações do sistema;
- Alteração das configurações e parametrizações básicas do sistema pela própria equipe da Ouvidoria da Contratante, e que não requeiram desenvolvimento de solução pela Contratada;
- Consulta aos bancos de conhecimento ou materiais disponíveis;
- Transferência para outros níveis de atendimento;
- Transferências para unidades organizacionais / áreas de negócio da Contratante;
- Anonimização das manifestações recebidas e obliteração das informações que possam identificar o denunciante; e
- Adesão à LGPD.

30. As ferramentas apresentadas devem estar em compliance com normas de privacidade e segurança dos dados, nas quais os titulares de dados pessoais que não autorizem o contato devem ser anonimizados, mediante diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13.709 de 2018, da Lei n. 12.965 de 2014 ("Marco Civil da Internet"), do Decreto nº 8.771 de 2016 ("Regulamento do Marco Civil da Internet"), bem como quaisquer outras leis ou normas relativas à proteção de dados pessoais.

31. A adoção da divisibilidade de níveis de atendimento das áreas de negócio da Contratante obedecerá a critérios definidos pela Contratante em diálogo com a(s) Contratada(s).

32. Ambos serviços deverão conter os seguintes aspectos de usabilidade:

- Tecnologia AntiSpam;
- Número de recebimento e envio de e-mails ilimitado;
- Serviços de SMTP para envio de até 1,2 mil e-mails transacionais mensais;
- Informar dados para higienização da base de e-mails e otimização da entregabilidade;
- Endereço IP exclusivo;
- Personalização do layout, adaptável à identidade institucional da Contratante;
- Relatórios com informações sobre taxas de envio, de abertura, de erro, de cliques, de inscrições canceladas e de mapa de cliques;
- Relatório detalhado com informações sobre a data e abertura de e-mails de cada destinatário;
- Possibilidade de segmentar a base de contatos de acordo com as características de cada público, por exemplo gênero, tipo de participante e UF;
- Testes A/B;
- Editor de templates em formato HTML; e
- Acesso e configuração de plataforma omnichannel em nuvem (SaaS).

33. A(s) Contratada(s) prestará(ão) suporte e assistência técnica de tais recursos, cujos custos já deverão estar contemplados na(s) proposta(s) de preço.

34. A(s) Contratada(s) deverá(ão) providenciar o treinamento dos empregados usuários, designados pela Contratante, que irão operar os serviços, sem acréscimo de custos.

35. Além dos itens concomitantemente relacionados ao Serviço de Gestão de Demandas de Ouvidoria descritos no item 32, o Canal Externo de Denúncia deverá apresentar, especificamente:

- Recepção de denúncias por formulário web e atendimento telefônico;
- O serviço deve garantir a confidencialidade/sigilo da identidade do manifestante e das informações contidas na comunicação;
- As denúncias poderão ser identificadas ou anônimas, a critério do manifestante;
- Assegurar a não rastreabilidade do número do telefone, computador ou outro meio de contato que tenha sido utilizado para realizar denúncias;
- As informações das denúncias devem ser de acesso apenas das pessoas designadas pela Contratada e pela Contratante, as quais assinarão termo de confidencialidade fornecido pela Contratante;
- A ferramenta deve impossibilitar apagar/editar/alterar denúncias; e
- Possibilidade de "anexar evidências" relacionadas ao relato e às investigações decorrentes.

35.1. O sistema deve permitir o acompanhamento do relato via web pelo manifestante, mesmo que anônimo, permitindo eventual troca de informações que se fizer necessária para melhor entendimento da denúncia e a comunicação do resultado do processo (feedback) ao manifestante.

35.2. A Contratada deverá dispor de equipes devidamente qualificadas e aptas para praticar as boas práticas no recebimento e no tratamento inicial das denúncias.

35.3. A Contratada será responsável por dimensionar o tamanho e a qualificação dessas equipes, de acordo com previsão das necessidades da Contratante, buscando assegurar a continuidade e a ininterrupção dos serviços prestados, sem prejuízo do tempo médio de espera de atendimento a ser acordado entre Contratante e Contratada.

35.4. A Contratada comunicará aos manifestantes, tanto por atendimento telefônico quanto pelo portal web:

- a) As informações necessárias para viabilizar o registro de suas denúncias; e
- b) Que o Canal de Denúncia da Contratante é dotado de independência, autonomia e imparcialidade, operando diretrizes de funcionamento definidas, com a adoção de políticas de confidencialidade para garantir o anonimato de seus usuários, além de promover, de forma tempestiva, as apurações e providências necessárias.

- 35.5. O prazo estipulado para a classificação, a priorização e o encaminhamento das denúncias por meio do sistema informatizado é de 03 (três) dias úteis a partir do recebimento das mesmas.
- 35.6. As demandas de denúncia que porventura sejam reclassificadas como outro tipo de manifestação de Ouvidoria da Contratante (ex.: reclamação, solicitação, sugestão) não serão contabilizadas como parte do atendimento de denúncias.
- 35.7. O serviço de atendimento deverá contemplar infraestrutura de tecnologia da informação que garanta integridade, segurança e continuidade das operações.
- 35.8. A Contratada obrigatoriamente deverá disponibilizar atendimento telefônico e e-mail para suporte técnico à Contratante, disponível em horário comercial.
- 35.9. O procedimento de tratamento de manifestações recebidas deverá descrever o tratamento a ser dado para a denúncia recebida, incluindo macro fluxo do processo desde o recebimento até o encerramento.
- 35.10. Os meios de contato disponíveis deverão compreender telefone (disponibilização de 0800 exclusivo), correspondência eletrônica (formulário e e-mail) e página na internet em português e inglês.
- 35.11. O recebimento de denúncia via atendimento telefônico será realizado pela Contratada em dias e horários comerciais. Fora desse intervalo, a Contratada deverá disponibilizar mensagem automática, com texto a ser aprovado pela Contratante, informando os dias e horários de atendimento, bem como quais são os demais canais da Contratante para recebimento de denúncia.
- 35.12. O atendimento receptivo será realizado por meio de recepção de ligações originárias de todo o Brasil para o número disponibilizado pela Contratada.
- 35.13. A identidade do usuário não deve ser exigida como condição para receber o relato.
- 35.14. O protocolo de Internet do relatório não será rastreado.
- 35.15. A Contratada deverá respeitar o fluxograma a ser fornecido como parte integrante do serviço a ser prestado, que determinará quem será o responsável pelo recebimento e direcionamento das denúncias para apreciação, a depender da natureza e conteúdo das denúncias recebidas, bem como pelo nível hierárquico do denunciado, incluindo a tramitação à empresa externa de apuração de denúncia, quando for necessário.
- 35.16. A proteção de dados e sua retenção, a transferência de relatórios e disponibilização do canal a empregados e sociedade em geral (terceiros) deverão atender à legislação vigente.
- 35.17. A data para o canal de denúncias entrar em operação, pronto para o recebimento de denúncias, será acordado pelas partes, tendo como limite o prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de assinatura do contrato.
- 35.18. Além do estabelecido nos dispositivos anteriores, a Contratada deverá executar os serviços na forma abaixo elencada:
- a) Toda denúncia capturada deverá gerar um protocolo e senha para que o denunciante possa acompanhar o tratamento de sua denúncia;
 - b) As manifestações que não se enquadrarem como denúncia deverão ser reclassificadas como reclamação, solicitação ou outra classificação mais adequada, e o seu manifestante receber orientação para que a redirecione adequadamente;
 - c) Criação de perfis de acesso diferenciado para usuário interno (isto é, colaboradores da Ouvidoria da Contratante) e para usuário externo (isto é, colaboradores das áreas de negócios da Contratante e da empresa externa de apuração de denúncia);
 - d) Criação de mecanismos de segregação de função de atuação e de acesso para pessoas previamente definidas pela Contratante (por exemplo: função de gestor, função de investigador interno, função de investigador externo ou equivalentes), visando garantir o escalonamento das denúncias, sem conflitos de interesses, sempre em

conformidade com as políticas da Contratante e mediante supervisão da Ouvidoria da Contratante; e

e) A classificação e a sugestão de priorização para encaminhamento das denúncias recebidas deverão considerar as matrizes fornecidas pela Contratante.

35.19. A Contratada deverá disponibilizar à Contratante, até o 2º (segundo) dia útil do mês subsequente, meio para extração de Relatório Gerencial mensal pela própria Contratante, dentro do sistema do Canal Externo de Denúncia, ou encaminhar o referido relatório ao e-mail da Contratante, contemplando:

- O número de manifestações recebidas (sejam elas denúncias ou aquelas reclassificadas como reclamação, solicitação ou outra classificação mais adequada);
- O número de manifestações reclassificadas;
- O número de denúncias encaminhadas para a apuração pela Contratante;
- O número de manifestações que, porventura, sejam encaminhadas pela Contratada à empresa externa para apuração, conforme fluxo de tratativa a ser definido entre Contratante e Contratada;
- O número de pedidos de complementação de manifestações; e
- A classificação por assunto das manifestações.

35.20. A classificação e a sugestão de priorização para encaminhamento das denúncias recebidas deverão considerar as matrizes fornecidas pela Contratante.

35.21. Todo o material capturado no uso do Canal Externo de Denúncia pertence à Contratante, incluindo a base de dados, os relatórios gerados e as denúncias recebidas.

35.22. As informações registradas no canal de denúncias deverão ser mantidas disponíveis para consulta por, no mínimo, 12 (doze) meses. Finda a prestação dos serviços, o backup do banco de dados deverá ser disponibilizado à Contratante.

35.23. Além disso, por questões de segurança:

- A solução deverá oferecer segurança do ambiente de TI (Certificação ISO 27001);
- Criptografia dos arquivos mantidos nos computadores utilizados para a elaboração de relatórios;
- Toda a comunicação deverá ser feita de forma criptografada e por certificado digital válido;
- Todo acesso, tratamento de denúncias, bem como criação de protocolos de atendimento, relacionados à operação da Contratante, deverá ser registrado e preservado (confidencialidade, integridade e disponibilidade) para fins de auditoria;
- O banco de dados deverá ser criptografado e acessível somente pela aplicação; e
- Realização de back up diário do sistema e das suas informações.

35.24. A Contratada deverá firmar termo de confidencialidade, por seus administradores, empregados, prepostos e contratados, obrigando-se a manter o mais completo e absoluto sigilo em relação a toda e qualquer informação da empresa e empregados a que tenham acesso, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, divulgar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, inclusive após o término da prestação dos serviços e/ou término da relação contratual.

IV – REQUISITOS TECNOLÓGICOS

36. Da interface do usuário com os serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia:

36.1. Quando for aplicável, o serviço deverá exibir campos de login e senha na interface de acesso e permitir acesso à solução e aos dados e informações somente após validação e autenticação de login e senha.

36.2. Os usuários do sistema devem ser autenticados por login e senha de acesso.

36.3. A solução deverá operar com o idioma português do Brasil.

- 36.4. A documentação de operação dos módulos deverá ser disponibilizada em idioma português do Brasil.
- 36.5. A solução deve manter a compatibilidade com os navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari e Microsoft Edge, em suas últimas versões.
- 36.6. O sistema deverá possuir funções de ajuda online para orientar o usuário nos casos de dúvidas na utilização/navegação do sistema, ou dispor de manual online próprio.
- 36.7. A solução deverá possuir mecanismos de proteção contra ocorrências danosas decorrentes de erro do usuário, tais como consistência de valores de entrada, regras de validação e integridade referencial.
37. Da segurança/infraestrutura dos serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia:
- 37.1. Os usuários devem ser autenticados unicamente em todo o sistema por senha, e as mesmas devem ser armazenadas de forma criptografada.
- 37.2. Deverá haver gestão dos níveis de acesso (perfis), bem como a possibilidade de segregação de funções diversas por grupo e por usuários, possibilitando o controle das permissões em nível de tela e de funcionalidade (regime de alçadas).
- 37.3. A solução deve prover um mecanismo contra negação de serviço (DOS/DDOS).
- 37.4. A(s) Contratada(s) deverá(ão) apresentar, sempre que solicitado pela Contratante, relatórios de análise de vulnerabilidade do ambiente host (nuvem) e do sistema de auditoria.
- 37.5. A solução deve registrar a tentativa de acessos não autorizados, relacionados à operação da Contratada. Os registros de acesso não autorizados à solução contratada poderão ser solicitados pela Contratante a qualquer momento e periodicidade que julgar necessário, devendo a(s) Contratada(s) captar(em) e manter(em) estes registros atualizados e armazenados por, no mínimo, 12 meses.
- 37.6. A solução contratada deverá permitir desconexão automática com consequente destruição da sessão do usuário após determinado período. O período para realização desta desconexão automática deverá ser definido pela(s) Contratada(s), de acordo com padrões usuais e razoáveis de mercado.
- 37.7. A(s) Contratada(s) garantirá(ão) que os dados e configurações do ambiente de software utilizados pela solução contratada estarão virtualmente isolados dos demais clientes atendidos pelo hospedeiro da mesma solução ou de outras soluções nele hospedadas.
- 37.8. A(s) Contratada(s) deverá(ão) comprovar documentalmente que o ambiente hospedeiro da solução contratada possui controle de vírus e ameaças instalado e operativo.
- 37.9. Será resguardado o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da Contratante, ficando a cargo da(s) Contratada(s) a adoção de todas as providências necessárias para esse fim em observância às leis de proteção de dados pessoais.
- 37.10. O termo de confidencialidade deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.
- 37.11. Deve também ser expresso claramente, no termo de confidencialidade, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato.
- 37.12. Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa.
- 37.13. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Contratante, não podendo a(s) Contratada(s), em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada pela Contratante.
- 37.14. A Contratante poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na(s) plataforma(s) periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

38. Do backup e disponibilidade dos serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia::

38.1. A(s) Contratada(s) deverá(ão) possuir política de backup de alta disponibilidade, com cópias disponíveis tanto em disco, para restauração mais ágil, quanto em fitas, para garantir cópia em outro dispositivo e posterior armazenamento em uma localidade "off site".

38.2. Disponibilidade de link de no mínimo 99,6% (noventa e nove vírgula seis por cento) e da solução em 98,5% (noventa e oito vírgula cinco por cento) em razão das eventuais mudanças programadas.

38.3. Enviar backup de todo ambiente à(s) Contratada(s) sempre que solicitado. Caso a solução armazene arquivos de imagens, vídeos, documentos, fora do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), esses arquivos deverão ser encaminhados em mídia adequada.

38.4. O ambiente de hospedagem da solução deverá ser no Brasil, assim como deverá haver replicação dos dados em ambientes dentro dessa mesma região.

38.5. A(s) Contratada(s) deverá(ão) apresentar, sempre que solicitado, o plano de disaster recovery, contendo minimamente:

- Como o plano é ativado;
- As pessoas responsáveis por ativar o plano;
- O procedimento que essa pessoa deve adotar ao tomar esta decisão;
- As pessoas que devem ser consultadas antes desta decisão ser tomada;
- As pessoas que devem ser informadas quando a decisão for tomada;
- Quem vai para onde e quando;
- Quais serviços estão disponíveis, onde e quando, incluindo como a organização mobilizará seus recursos externos e de terceiros;
- Como e quando esta informação será comunicada;
- Procedimentos detalhados para soluções manuais, recuperação dos sistemas e dos serviços;
- Fluxo das atividades e ações a serem tomadas antes e durante a ativação do plano; e
- Análise de riscos e ações de mitigação.

39. Da descontinuidade dos serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia:

39.1. No caso de descontinuidade dos serviços, a(s) Contratada(s) se obriga(m) ao seguinte:

- a) Migração, no período de até 30 (trinta) dias do término efetivo do contrato, das licenças e dados para a Contratante;
- b) Realizar a migração das bases de dados em formato e local definidos pela Contratante;
- c) Disponibilizar as bases de dados em banco de dados consagrados no mercado, tais como MYSQL, PostgreSQL ou SQLServer;
- d) Exclusão dos dados; e
- e) Após a migração dos dados, a(s) Contratada(s) se obriga(m) a excluir todas as informações/dados vinculados à solução contratada de seu ambiente.

39.2. O descarte de informações deve ser realizado de acordo com norma ISO vigente.

40. Da arquitetura dos serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia:

40.1. Não deverá necessitar de nenhum runtime, plugin ou componente pago separadamente.

40.2. Deve ser, no que couber, integrável com o portal, o servidor de e-mails e demais sistemas da Contratante, seja por importação/exportação de arquivos e dados em layout e pré-definido, ou por meio da utilização de Web Services.

- 40.3. As importações de dados podem ser efetuadas a partir dos seguintes formatos: TXT, XLS e CSV.
- 40.4. Realizar integrações aos serviços de correio eletrônico da Contratante.
- 40.5. Não será aceita aplicação com arquitetura do tipo “cliente x servidor”.
- 40.6. O sistema deverá ser funcional de forma independente do sistema operacional em uso, ou seja, deverá funcionar tanto em estações de trabalho Linux ou Windows, sem a necessidade de qualquer tipo de plataforma de compatibilidade.
41. Da rastreabilidade dos serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia:
- 41.1. A solução contratada deverá possuir registros lógicos com gravações de logs e trilhas de auditoria realizadas pelos usuários no sistema, armazenando as informações de, pelo menos, identificação do usuário, data, hora, conteúdo anterior das alterações, durante o período de vigência do contrato.
- 41.2. A solução contratada deverá possuir auditoria com consultas dos registros de log e trilhas de auditoria para usuários com perfil de auditoria.
- 41.3. Os registros de acesso físico ao local de hospedagem da solução contratada poderão ser solicitados pela Contratante, em qualquer periodicidade que julgar necessário, devendo a(s) Contratada(s) captar(em) e manter(em) estes registros atualizados.
- 41.4. Os registros de acesso lógico da solução contratada poderão ser solicitados pela Contratante a qualquer momento e em qualquer periodicidade que julgar necessário, devendo a(s) Contratada(s) captar(em) e manter(em) estes registros atualizados. A solução deverá realizar o registro de data, hora e identificação dos usuários das ações executadas no software.
- 41.5. A solução deverá realizar exclusão de acesso de usuário de forma somente lógica e não física, sendo mantidos os registros históricos de acesso dos usuários suspensos ou excluídos.
42. Da licença dos serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia:
- 42.1. Todos os custos com licenças, softwares, aplicativos e qualquer item tecnológico que envolva a entrega do serviço e informações do objeto contratado correrão por conta da(s) Contratada(s), sendo ela(s) a(s) única(s) responsável(is) pelas obrigações financeiras, fiscais e de custeio de qualquer ordem.
43. Dos requisitos não-funcionais dos serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia:
- 43.1. Os serviços serão executados pela(s) Contratada(s), nas suas instalações e utilizando-se de infraestrutura de equipamentos próprios, adequados para manter a integridade e disponibilidade dos processos necessários à execução total dos serviços contratados;
- 43.2. Todos os custos com licenças, softwares, aplicativos, custos com domínio e hospedagem de site e qualquer item tecnológico que envolva a entrega do serviço e informações relativos ao objeto contratado correrão por conta da(s) Contratada(s), sendo ela(s) a(s) única(s) responsável(is) pelas obrigações financeiras, fiscais e de custeio de qualquer ordem.
- 43.3. A(s) Contratada(s) deverá(ão) fornecer, sempre que solicitado pela Contratante, documentação que comprove a adoção e execução de políticas e procedimentos de execução, retenção e recuperação de backup, dos dados e informações da Contratante que estejam em seus sistemas.
- 43.4. A(s) Contratada(s) deverá(ão) fornecer, sempre que solicitado pela Contratante e observados critérios de segurança, cópia dos dados e informações da Contratante armazenados em seus sistemas, a ser entregue em mídia física (ex.: DVD), diretamente no endereço da Contratante, ou em nuvem com os dados criptografados por solicitação da Contratante.

43.5. A(s) Contratada(s) deverá(ão) garantir disponibilidade das informações relativas aos serviços prestados no objeto do contrato, de modo a não causar impacto nas atividades da Contratante.

V – ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DE RESPONSABILIDADE DA(S) CONTRATADA(S)

44. Da verificação da plataforma multicanais IP, tanto para o serviço de Gestão de Demandas de Ouvidoria quanto para o serviço de Canal Externo de Denúncia:

44.1. A(s) Contratada(s) deverá(ão) apresentar os seguintes documentos complementares:

- a) Representação gráfica da topologia da plataforma;
- b) Especificações técnicas detalhadas de todos os equipamentos componentes da plataforma multicanais; e
- c) Manuais de operação da plataforma multicanais.

44.2. A Contratante avaliará a documentação apresentada e poderá pedir mais informações, caso julgue que a documentação não seja suficiente para o completo entendimento do funcionamento da plataforma.

44.3. Os documentos técnicos e manuais deverão ser apresentados em língua portuguesa do Brasil.

44.4. A apresentação dos documentos técnicos ou manuais poderá ser suprida pela indicação de links que os contenham.

44.5. A solução ofertada deverá atender a todas as funcionalidades exigidas neste Termo de Referência.

44.6. Antes da entrada em operação, a Contratante poderá solicitar a demonstração prática de quaisquer das funcionalidades dos serviços.

44.7. Após a solução ser homologada tecnicamente pela equipe da Contratante, a Ouvidoria da Contratante entrará em operação conforme as especificações exigidas no Edital.

44.8. A homologação de que trata o item 44.7 não exclui nem reduz a responsabilidade da(s) Contratada(s), inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.

45. Módulo de relatórios de desempenho web para os serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de Canal Externo de Denúncia::

45.1. No processo de implantação, os relatórios deverão ser definidos de acordo com as necessidades técnicas operacionais da Contratante ou validados no caso de já existirem pré-formatados.

45.2. O sistema deverá fornecer relatórios específicos por serviço, por ocorrências, por duração de chamadas, por operador, além de relatórios estatísticos de utilização dos serviços pré-definidos, conforme critérios definidos entre Contratante e a(s) Contratada(s), durante o processo de implantação.

45.3. Os relatórios com resumos diários, semanais e mensais devem permanecer armazenados por 12 meses, sendo de responsabilidade da Contratante dimensionar o sistema de armazenamento.

45.4. O sistema proposto deverá ter interface gráfica, apresentando variedade de gráficos.

45.5. O módulo de relatórios deverá ser acessado via web.

VI – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE DEMANDAS DE OUVIDORIA DA CONTRATANTE E DO CANAL EXTERNO DE DENÚNCIA

46. A(s) Contratada(s) deverá(ão) dispor de soluções informatizadas, com interface totalmente web, voltadas à operação e à gestão dos atendimentos realizados para Gestão de Demandas de Ouvidoria e para Canal Externo de Denúncia.

47. As soluções deverão estar acessíveis às equipes da Contratante (áreas de negócio) que irão interagir com a Ouvidoria da Contratante.
48. O dimensionamento da quantidade de licenças de usuário concorrentes a serem utilizadas em ambos os serviços é de responsabilidade da(s) Contratada(s), desde que a quantidade disponibilizada possibilite a plena tramitação de demandas entre: a Ouvidoria da Contratante e as áreas de negócio da Contratante; as áreas de negócio da Contratante entre si; a Ouvidoria da Contratante e usuários externos; e as áreas de negócio da Contratante e usuários externos.
49. A(s) Contratada(s) poderá(ão) oferecer soluções baseadas em utilização de login e senha temporária para acesso às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria da Contratante às áreas de negócio da Contratante e aos usuários externos, desde que disponibilize logins de acesso permanente à Ouvidoria da Contratante e para os perfis de auditoria e controle indicados pela Contratante.
50. Cada usuário deverá ter uma senha e login para acesso, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos.
51. Para fins de controle de prazos e notificações, as soluções deverão possuir estrutura de “workflow” e “follow-up”, que permita a automação do monitoramento em tempo real de prazos de atendimento, bem como o envio de mensagens automáticas por e-mail às áreas de negócio quando da aproximação ou do vencimento dos referidos prazos.
52. As soluções de ambos os serviços a serem disponibilizadas pela(s) Contratada(s) deverá(ão) atender, no mínimo, aos requisitos e características técnicas a seguir:
- a) Possuir manuais e help de utilização em português e atualizados;
 - b) Registrar todo o ciclo da manifestação desde sua abertura pelo usuário até o seu fechamento;
 - c) Possibilitar o cadastramento e encaminhamento on-line das manifestações;
 - d) Possuir base de dados implementada em Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) padrão SQL;
 - e) Possuir interface gráfica, com recursos de associação de objetos do tipo texto, imagem, vídeo, áudio e outros aos chamados;
 - f) Permitir o encaminhamento/escalonamento dos chamados para a área técnica, conforme o assunto, ou para um grupo de trabalho responsável;
 - g) Permitir o envio de mensagens por e-mail à área técnica responsável pelo atendimento com o link para acesso aos serviços, quando do encaminhamento/escalonamento do chamado;
 - h) Permitir a parametrização de indicadores de níveis de serviços (SLA's) de acordo com as especificidades dos prazos a serem indicados pela Ouvidoria da Contratante para resolução das manifestações;
 - i) Possibilitar a criação de relatórios gerenciais;
 - j) Permitir a classificação de perfis de acesso;
 - k) Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para, por exemplo, usuários específicos, grupos de usuários e localidades;
 - l) Possuir base de conhecimento integrada, acessível por meio da web, com possibilidade de inserção de procedimentos de resolução de problemas e de figuras ilustrativas, bem como apresentando os scripts de atendimento de acordo com os assuntos pesquisados;
 - m) Apresentar o histórico de todas as perguntas/solicitações e respostas para cada chamado aberto;
 - n) Permitir operar em ambiente web, possibilitando ao demandante o acompanhamento de sua solicitação;

- o) Gerar um número único para cada atendimento, que deverá ser informado ao demandante, possibilitando o acompanhamento por autoatendimento, por meio da web;
- p) Possibilitar a vinculação de mais de um chamado para o mesmo usuário;
- q) Permitir o controle do fluxo de trabalho (workflow) dos chamados/solicitações;
- r) Registrar as reiteraões de chamados, criando um vínculo com a abertura do chamado original, assim como gerar automaticamente e-mails de alerta, quando da reiteração;
- s) Enviar automaticamente, na abertura do chamado, e-mail para o usuário com os detalhes de sua solicitação, assim como no encerramento do mesmo;
- t) Possuir controle proativo e consolidado de indicadores de níveis de serviço, notificando por e-mail os responsáveis em situações pré-definidas, bem como apresentar relatórios periódicos de desempenho das equipes; e
- u) Permitir anexar arquivos (por exemplo: doc/jpg/pdf/xls) aos chamados.

VII – PREÇO

53. No preço proposto pelas empresas concorrentes no certame já deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

VIII – RESPONSABILIDADES

54. O processo logístico de licitação deverá envolver ações conjuntas ou complementares entre a(s) Contratada(s) e a Contratante, conforme o Quadro de Responsabilidades apresentado a seguir:

Fases	Responsáveis
Elaboração e condução do processo licitatório	Pregoeiro da Funpresp-Exe
Julgamento das propostas e Adjudicação/Homologação	Funpresp-Exe – Pregoeiro/ Diretoria de Administração
Assinatura do Contrato	Funpresp-Exe – Presidente/Diretoria de Administração/Contratada
Aceites e pagamentos	Funpresp-Exe – Gerência de Patrimônio e Logística/Gestor do Contrato
Aplicação de penalidades	Funpresp-Exe – Gerência de Patrimônio e Logística/Gestor do Contrato

IX – VIGÊNCIA DO CONTRATO

55. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, adotando-se como parâmetro o tempo disciplinado no art. 71 da Lei nº 13.303/2016, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- a) os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) a Contratante mantenha interesse na realização do serviço;
- c) o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Contratante; e
- d) a(s) Contratada(s) manifeste(m) expressamente interesse na prorrogação.

56. Os serviços contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da Contratante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

57. Os serviços contratados poderão ser executados de forma contínua e indireta, sob o regime de empreitada por preço global, de acordo com as necessidades da Contratante.

58. A(s) Contratada(s) não tem(êm) direito subjetivo à prorrogação contratual.

59. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.

60. O efetivo início de operação dos serviços de Gestão de Demandas de Ouvidoria e do Canal Externo de Denúncia será devidamente registrado em ata específica, a qual fará parte integrante do contrato, e será assinada por representantes da Contratante e da(s) Contratada(s).

61. O prazo para implantação dos serviços será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos a contar da assinatura do contrato, considerando o cronograma abaixo:

a) apresentação da topologia da(s) plataforma(s) e da interligação da rede, bem como especificações técnicas detalhadas de todos os equipamentos componentes da plataforma multicanais e manuais de operação da plataforma multicanais: 05 (cinco) dias contados da assinatura do contrato;

b) Disponibilização para teste e vistoria pela Contratante: 10 (dias) dias antes da data prevista para o início da operação; e

c) Treinamento de utilização da plataforma.

62. Os testes das funcionalidades serão realizados em ambiente distinto e isolado dos ambientes de homologação e produção, de forma a assegurar a correta implantação do sistema. Os colaboradores indicados pela Contratante deverão realizar todos os testes necessários de verificação do serviço e da ferramenta disponibilizada, dentre eles requisitos técnicos e funcionais, simulação de atendimento, geração de status de protocolos, encerramento, cancelamento, arquivamento, extração de indicadores e relatórios.

63. A(s) Contratada(s) deverá(ão) propiciar a realização de treinamento online na utilização dos sistemas, para a equipe indicada pela Contratante, de até 20 (vinte) participantes, com fornecimento de material didático, possibilidade de esclarecimento de dúvidas, bem como emitir certificado/declaração de participação no treinamento (ou documento equivalente).

64. A(s) Contratada(s) deverá(ão) realizar o treinamento após a assinatura do contrato e antes da disponibilização dos serviços para o público.

X – NÍVEIS DE SERVIÇO

65. Com relação à plataforma multicanais de serviço de Gestão de Demandas de Ouvidoria e de serviço de Canal Externo de Denúncias, e os respectivos produtos que deles se esperam, fixamos os seguintes níveis de serviço, cujo não atendimento sujeita a(s) Contratada(s) à aplicação do desconto proporcional ao faturamento mensal nos percentuais abaixo indicados:

Níveis de serviço relacionados à infraestrutura tecnologia				
ITEM	SLA	INÍCIO DO PRAZO	PERCENTUAL DE DESCONTO	OBSERVAÇÃO

Inclusão de novo código de registro do atendimento para utilização pelo operador	72 horas	A partir da solicitação feita por representante da Funpresp-Exe	0,03% por dia de atraso injustificado	
Alteração ou inclusão de relatório de indicadores	10 dias úteis	A partir da solicitação feita por representante da Funpresp-Exe	0,03% por dia de atraso injustificado	Funpresp-Exe enviará as definições necessárias
Restauração e disponibilização para a Funpresp-Exe de informações armazenadas	72 horas	A partir da solicitação feita por representante da Funpresp-Exe	0,03% por dia de atraso injustificado	
Respostas de suporte técnico para resolução de falhas técnicas	72 horas	A partir da solicitação feita por representante da Funpresp-Exe	0,03% por dia de atraso injustificado	

XI – CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

66. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

67. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

68. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da(s) Contratada(s) e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

XII – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

69. Busca-se a contratação de empresa(s) idônea(s), com a experiência necessária para executar um ou ambos serviços, a saber: serviço de Gestão de Demandas de Ouvidoria e serviço de Canal Externo de Denúncia. Neste contexto, para ambas plataformas será exigida a comprovação do atendimento das seguintes exigências inerentes à qualificação técnica:

a) Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por empresa(s) pública(s) ou privada(s), compatível em características, quantidades e prazos com os objetos da licitação.

b) O(s) atestado(s) deverá(ão) se referir aos serviços de atendimento multicanais para registro e gestão de manifestações recebidas por mídias eletrônicas, observando-se o seguinte:

I - Os atestados de capacidade sistêmica-técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária, especificada no contrato social vigente;

II - Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove(m) a experiência na prestação de serviços, compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação;

III - O(s) atestado(s) deverá(ão) ser encaminhados juntamente com os respectivos contratos, que, a critério da Funpres-Exe, poderão ser objeto de diligências para atestar a veracidade das informações prestadas;

IV - Não serão aceitos atestados e contratos de empresas coligadas ou que pertençam a um mesmo grupo de empresas, no qual se insere a licitante, entendendo-se como tal aquelas que tenham sócios comuns;

V - Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido pelo menos um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior; e

VI - Comprovação de possuir serviço de atendimento compatível com as especificações do Termo de Referência.

70. Para o serviço de Canal Externo de Denúncia, deve-se observar a mesma lista de requisitos mencionada no item 69. Adicionalmente, em caráter exclusivo para esse serviço, o(s) atestado(s) deverá(ão) se referir aos serviços de atendimento multicanais para registro e gestão de denúncias, os quais incluem atendimento telefônico e por mídias eletrônicas oferecidas pela Contratada.

XIII – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

71. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por um representante especialmente designado.

72. Proporcionar à(s) Contratada(s) todas as condições necessárias para a perfeita execução dos serviços.

73. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como notificar a(s) Contratada(s), fixando prazo para a sua correção.

74. Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço entregue em desacordo com as especificações.

75. Atestar a nota fiscal/fatura correspondente, após realizar rigorosa conferência das características dos serviços.

76. Providenciar o pagamento mensalmente, no preço e nas condições pactuadas, sobre os quantitativos efetivamente executados, tomando por base os valores unitários cotados na proposta da(s) Contratada(s).

77. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela(s) Contratada(s), de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

78. Notificar a(s) Contratada(s), por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

79. Aplicar à(s) Contratada(s) as sanções administrativas regulamentares e contratuais, quando cabíveis.
80. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura fornecida pela(s) Contratada(s).
81. Não praticar atos de ingerência na administração da(s) Contratada(s), tais como:
- a) exercer o poder de mando sobre os empregados da(s) Contratada(s), devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na(s) Contratada(s); e
 - c) considerar os trabalhadores da(s) Contratada(s) como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

XIV – OBRIGAÇÕES DA(S) CONTRATADA(S)

82. Executar os serviços conforme especificações, prazos e condições deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
83. Conhecer e aplicar na prestação dos serviços a legislação vigente que trata da matéria.
84. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
85. Atender prontamente as reclamações da Funpresp-Exe, prestando os esclarecimentos devidos e efetuando as correções e adequações que se fizerem necessárias.
86. Comunicar, imediatamente, e por escrito, qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar sua execução, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pela Funpresp-Exe.
87. Responsabilizar-se por todas as despesas com material, mão de obra, acidentes de trabalho, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, transportes, seguros operacionais, taxas, tributos, contribuições de qualquer natureza ou espécie e quaisquer outras despesas necessárias à perfeita execução dos serviços contratados, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Funpresp-Exe.
88. Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da Funpresp-Exe.
89. Indicar, formalmente, preposto para interlocução com a Funpresp-Exe, que será a pessoa de contato entre a(s) Contratada(s) e a Contratante.
90. Substituir qualquer empregado que não esteja executando os serviços a contento, ou que, a juízo da Funpresp-Exe, não esteja se portando de forma adequada, devido à conduta prejudicial ou inconveniente, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.
91. Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.
92. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Funpresp-Exe ou a terceiros, decorrentes de sua culpa, ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo fiscal do contrato, ficando a Funpresp-Exe autorizada a descontar dos pagamentos devidos à(s) Contratada(s) o valor correspondente aos danos sofridos.
93. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades executadas sem prévia autorização da Funpresp-Exe.

94. Cientificar o fiscal do contrato, imediatamente e por escrito, a respeito de qualquer anormalidade ou irregularidade verificada na execução dos serviços.
95. Efetuar as anotações e registros de responsabilidade técnica dos serviços prestados, junto aos respectivos órgãos de classes.
96. Manter o sigilo e a confidencialidade acerca das informações obtidas, em decorrência do cumprimento do contrato.
97. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
98. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.
99. Fornecer, sempre que solicitado, documentação que comprove a adoção e execução de políticas e procedimentos de execução, retenção e recuperação de “backup”, dos dados e informações da Funpres-Exe, que estejam em seus sistemas.
100. Fornecer, sempre que solicitado, cópia dos dados e informações da Funpres-Exe armazenados em seus sistemas, a ser disponibilizado para “download” ou, na impossibilidade, entregue em mídia física, diretamente no endereço da(s) Contratada(s).
101. Fornecer, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do encerramento do contrato, base de dados em formato que possibilite e viabilize a transição da prestação dos serviços para o fornecedor que venha a ser contratado pela Funpres-Exe, bem como prestar o apoio necessário para efetivar a transição.
102. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
103. Tratar dos dados gerados no processo de execução dos serviços conforme as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13.709 de 2018, da Lei n. 12.965 de 2014 (“Marco Civil da Internet”), do Decreto nº 8.771 de 2016 (“Regulamento do Marco Civil da Internet”), bem como quaisquer outras leis ou normas relativas à proteção de dados pessoais.
104. Quando houver glosa parcial dos serviços, a Funpres-Exe deverá comunicar a(s) Contratada(s) para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

XV – SUBCONTRATAÇÃO

105. Não será permitida a subcontratação integral ou parcial do objeto.

XVI – ALTERAÇÃO SUBJETIVA

106. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da(s) Contratada(s) 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 Contratante à continuidade do contrato.

XVII – CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

107. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à Gerência de Patrimônio e Logística (GELOG) para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada.
108. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.
109. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela(s) Contratada(s) ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na

legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

110. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

111. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar qualquer desconformidade às boas práticas de ouvidoria, do tratamento de denúncias e da proteção ao sigilo e anonimato do cliente manifestante, devendo intervir para requerer à(s) Contratada(s) a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

112. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

113. Caso se observe alguma pendência no sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), a(s) Contratada(s) deverá(ão) apresentar os documentos a seguir relacionados, que são exigências padrão de regularidade fiscal da(s) Contratada(s) para a execução do contrato e dos pagamentos, juntamente com a nota fiscal/fatura, para conferência e posterior ateste:

- a) Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;
- b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- e) Regularidade fiscal, constatada através de consulta “on-line” ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais; e
- f) Regularidade Trabalhista, constatada através de consulta ao site da Justiça do Trabalho (TST).

114. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da(s) Contratada(s), inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais.

115. À Funpresp-Exe será reservado o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados, se em desacordo com o Edital, devendo a(s) Contratada(s) refazer(em) os serviços rejeitados sem ônus adicionais.

116. As atividades de acompanhamento e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

117. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

118. As disposições previstas neste tópico não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

XVIII – RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DOS OBJETOS

119. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.

120. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a(s) Contratada(s) deverá(ão) entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

121. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal do contrato após a entrega da documentação relacionada no item 119.

122. A(s) Contratada(s) fica(m) obrigada(s) a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, cabendo à fiscalização não atestar a medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

123. O Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

a) realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à(s) Contratada(s), por escrito, as respectivas correções;

b) emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

c) comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

124. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da(s) Contratada(s) pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406/2002).

125. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da(s) Contratada(s), sem prejuízo da aplicação de penalidades.

XIX – DO PAGAMENTO

126. O pagamento ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis após a apresentação da nota fiscal/fatura e somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo profissional competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da nota fiscal/fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada dos documentos necessários à comprovação da prestação dos serviços.

127. O serviço executado será pago no mês subsequente à sua prestação.

128. Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à comprovação da prestação dos serviços, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta, ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a(s) Contratada(s) providencie(m) as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciará após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Funpres-Exe.

129. Caso seja constatado o descumprimento de obrigações ou da manutenção das condições exigidas para habilitação poderá ser concedido um prazo para que a(s) Contratada(s) regularize(m) suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

130. Será considerada a data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.

131. Antes de cada pagamento à(s) Contratada(s) será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Edital.

132. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da(s) Contratada(s), será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias regularize(m) sua situação ou, no mesmo prazo, apresente(m) sua defesa, cujo prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Funpres-Exe.

133. Não havendo a regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Funpresp-Exe deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da(s) Contratada(s), bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento dos seus créditos.

134. Persistindo a irregularidade, a Funpresp-Exe deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do Contrato mediante abertura de processo administrativo que assegure à(s) Contratada(s) a ampla defesa.

135. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida quanto a rescisão do Contrato, caso a(s) Contratada(s) não regularize(m) sua situação junto ao SICAF.

136. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Funpresp-Exe, não será rescindido o Contrato em execução com a(s) Contratada(s) inadimplente(s) no SICAF.

137. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

138. A(s) Contratada(s) regularmente optante(s) pelo Simples Nacional não sofrerá(ão) a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006.

139. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a(s) Contratada(s) não tenha(m) concorrido para sua ocorrência, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Funpresp-Exe, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{-(TX \div 100)}{365}$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

$$I = \frac{-(6 \div 100)}{365}$$

I = 0,00016438

XX – REAJUSTE

140. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

141. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da(s) Contratada(s), os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

142. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

143. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à(s) Contratada(s) a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

144. Fica(m) a(s) Contratada(s) obrigada(s) a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

145. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

146. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

147. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

148. O reajuste será realizado por apostilamento.

XXI – GARANTIA DA EXECUÇÃO

149. Considerando que o pagamento da(s) Contratada(s) está condicionado à efetiva prestação do serviço, não será exigida garantia contratual.

XXII – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

150. Comete infração administrativa nos termos inciso III do art. 83 da Lei nº 13.303/2016 a(s) Contratada(s) que:

- a) falhar(em) na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- b) ensejar(em) o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar(em) na execução do contrato;
- d) comportar(em)-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer(em) fraude fiscal.

151. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Contratante pode aplicar à(s) Contratada(s) as seguintes sanções:

a) Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

b) Multa de:

- 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Contratante, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, no item 155;
- 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração Contratante a promover a rescisão do contrato.

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

152. As sanções previstas nos subitens “a”, “b” e “c” poderão ser aplicadas à(s) Contratada(s) juntamente com as de multa, descontando-as dos pagamentos a serem efetuados.

153. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

154. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1 – Correspondência da multa por grau da infração

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2 – Classificação das infrações por grau de gravidade

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar falha de segurança ou sigilo;	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia;	4
3	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	2
4	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	2
5	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	3
6	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	1

155. A aplicação de qualquer das penalidades previstas será precedida de processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à(s) Contratada(s).

156. As multas devidas e prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou, quando for o caso, cobrados judicialmente.

157. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

158. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a Funpresp-Exe poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

159. As penalidades serão registradas no SICAF.

160. As sanções de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Funpresp-Exe poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pela Lei nº 13.303/2016:

- I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Funpresp-Exe em virtude de atos ilícitos praticados.

161. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Funpresp-Exe, observado o princípio da proporcionalidade.

XXIII – CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

162. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

163. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.
164. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:
165. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter desempenhado, de maneira satisfatória, serviço pertinente e compatível com o objeto da licitação, em características, quantidade de empregados e prazos, por período não inferior a 03 (três) anos, admitida a soma de atestados.
166. No caso de apresentação de mais de um atestado, somente será habilitada a licitante que comprovar a execução de serviço compreendendo pelo menos 12 (doze) meses consecutivos.
167. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) conter, obrigatoriamente:
- a) a especificação do serviço;
 - b) a identificação da empresa Contratante (nome, CNPJ e endereço);
 - c) a identificação do signatário, assinatura e telefone do emissor do documento para contato, se necessário.
168. A critério do pregoeiro poderá ser requerida a apresentação dos contratos correspondentes aos atestados, bem como a realização de diligências para a confirmação quanto à veracidade das informações apresentadas.

XXIV – RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

169. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos constantes do Plano de Gestão Administrativa (PGA) da Funpresp-Exe.

XXV – CONCLUSÃO

170. Encaminha-se ao Gerente de Patrimônio, Logística e Contratação para providências.
- Atenciosamente,

I - Integrante Requisitante

(assinado digitalmente)

Adan Henrique Carvalho Reis
Coordenador de Ouvidoria

II - Integrante Técnico

(assinado digitalmente)

Simone Silveira Barreto
Coordenadora de Ouvidoria Substituta

XXVI – ANEXOS

Anexo 1 - Modelo de Proposta (0096170)



Documento assinado eletronicamente por **Simone Silveira Barreto, Ouvidor**, em 04/05/2023, às 17:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adan Henrique Carvalho Reis, Ouvidor**, em 04/05/2023, às 17:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.funpresp.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0103141** e o código CRC **FF830A2E**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 03750.000603.000017/2022-89

SEI nº 0103141

Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe

SCN Q 2 BL A Corporate Financial Center Salas 201-204 - CEP 70712-900 -

<https://funpresp.com.br>

FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA
COMPLEMENTAR DO
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL
DO PODER EXECUTIVO



DESPACHO JURÍDICO Nº 23/2023

PROCESSO Nº: 03750.000603.000017/2022-89

ASSUNTO: CHANCELA DE CONTRATO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM GESTÃO DE DEMANDAS DE OUVIDORIA E DE CANAL EXTERNO DE DENÚNCIA, DISPONIBILIZADOS EM PLATAFORMA DE ATENDIMENTO MULTICANAIS EM NUVEM (SAAS).

1. Considerando a manifestação da GELOG no Despacho nº 0096891/2023/COCAQ/GELOG/DIRAD/FUNPRESP-EXE, no sentido de que nas presentes contratações foram observados os apontamentos e recomendações, inclusive do Parecer nº 05/2023 (Documento SEI nº 0092760), manifesto-me de acordo com a assinatura dos Contratos constantes dos Documentos SEI nºs 0108972 e 0108973, referentes à contratação de serviços de gestão de ouvidoria e canal externo de denúncias, respectivamente, desde que atendidas, por derradeiro, as seguintes recomendações:
 - a) observar o disposto no item 33, "c)", do parecer supracitado com relação ao título das cláusulas décima-segunda de ambos os contratos;
 - b) observar o disposto no item 33, "a)", do parecer em apreço, no que diz respeito à cláusula décima quarta do contrato cujo objeto é o canal externo de denúncia; e
 - c) verificar se o item 1.3, do contrato referente ao canal externo de denúncias, no que diz respeito às licenças da plataforma, está bem descrito, pois há referência a "licenças da plataforma de gestão de demandas da ouvidoria".
2. Retorne-se à GELOG para ciência e providências cabíveis.

CLAUS NOGUEIRA ARAGÃO

Coordenador de Assuntos Jurídico-Administrativos

OAB/DF nº 13.173

COJUR/GEJUR/PRESI/FUNPRESP-EXE

Brasília-DF, 15 de junho de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Claus Nogueira Aragao, Coordenador(a)**, em 15/06/2023, às 08:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.funpresp.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0109019** e o código CRC **0483B7B2**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 03750.000603.000017/2022-89

SEI nº 0109019

Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe

SCN Q 2 BL A Corporate Financial Center Salas 201-204 - CEP 70712-900 -

<https://funpresp.com.br>

Contrato 6 - Plataforma de Ouvidora - Consolidada para assinatura.pdf

Documento número #c376a2aa-189d-44f2-8d68-7781413531a9

Hash do documento original (SHA256): 9600899e3f8b6255b303c79ed7093622143d4a83eee7fc2e880f0f1dba8a24

Assinaturas

- ✓ **Fabiane de Sousa Dumont**
CPF: 005.987.071-07
Assinou como testemunha em 15 jun 2023 às 11:46:39
- ✓ **Priscilla Luz Otoni**
CPF: 006.778.201-94
Assinou como testemunha em 15 jun 2023 às 11:43:08
- ✓ **Roberto Machado Trindade**
CPF: 099.533.531-15
Assinou como contratante em 15 jun 2023 às 12:30:34
- ✓ **Cleiton dos Santos Araújo**
CPF: 851.631.201-15
Assinou como contratante em 15 jun 2023 às 14:21:30
- ✓ **EDSON LOPES CEDRAZ FILHO**
CPF: 889.994.835-68
Assinou como contratada em 15 jun 2023 às 14:48:27

Log

- 15 jun 2023, 11:41:29 Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 criou este documento número c376a2aa-189d-44f2-8d68-7781413531a9. Data limite para assinatura do documento: 15 de julho de 2023 (11:35). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 15 jun 2023, 11:41:44 Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: fabiane.dumont@funpresp.com.br para assinar como testemunha, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Fabiane de Sousa Dumont e CPF 005.987.071-07.

15 jun 2023, 11:41:44	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: priscilla.otoni@funpresp.com.br para assinar como testemunha, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Priscilla Luz Otoni e CPF 006.778.201-94.
15 jun 2023, 11:41:44	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: roberto.trindade@funpresp.com.br para assinar como contratante, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Roberto Machado Trindade e CPF 099.533.531-15.
15 jun 2023, 11:41:44	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: cleiton.araujo@funpresp.com.br para assinar como contratante, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cleiton dos Santos Araújo e CPF 851.631.201-15.
15 jun 2023, 11:41:44	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: brsetorpublico@deloitte.com para assinar como contratada, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo EDSON LOPES CEDRAZ FILHO e CPF 889.994.835-68.
15 jun 2023, 11:43:09	Priscilla Luz Otoni assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail priscilla.otoni@funpresp.com.br. CPF informado: 006.778.201-94. IP: 164.163.0.66. Componente de assinatura versão 1.514.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
15 jun 2023, 11:46:40	Fabiane de Sousa Dumont assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail fabiane.dumont@funpresp.com.br. CPF informado: 005.987.071-07. IP: 164.163.0.66. Componente de assinatura versão 1.515.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
15 jun 2023, 12:05:56	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 removeu da Lista de Assinatura: brsetorpublico@deloitte.com para assinar como contratada.
15 jun 2023, 12:06:17	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: ecedraz@deloitte.com para assinar como contratada, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo EDSON LOPES CEDRAZ FILHO e CPF 889.994.835-68.
15 jun 2023, 12:30:34	Roberto Machado Trindade assinou como contratante. Pontos de autenticação: Token via E-mail roberto.trindade@funpresp.com.br. CPF informado: 099.533.531-15. IP: 164.163.0.66. Componente de assinatura versão 1.515.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
15 jun 2023, 14:21:30	Cleiton dos Santos Araújo assinou como contratante. Pontos de autenticação: Token via E-mail cleiton.araujo@funpresp.com.br. CPF informado: 851.631.201-15. IP: 164.163.0.66. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -15.7915298 e longitude -47.8921573. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.516.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
15 jun 2023, 14:48:27	EDSON LOPES CEDRAZ FILHO assinou como contratada. Pontos de autenticação: Token via E-mail ecedraz@deloitte.com. CPF informado: 889.994.835-68. IP: 189.108.174.178, 34.95.146.247. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5515 e longitude -46.6343. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.516.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

15 jun 2023, 14:48:27

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número c376a2aa-189d-44f2-8d68-7781413531a9.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº c376a2aa-189d-44f2-8d68-7781413531a9, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.