



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



TERMO DE CONTRATO 69/18

Processo Administrativo: 18/10/24822

Modalidade: Contratação Direta nº 28/18

Fundamento Legal: Inciso VIII do artigo 24 da Lei Federal nº 8.666/93

O **MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, devidamente representado, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. – IMA**, inscrita no CNPJ sob nº 48.197.859/0001-69, doravante denominada **CONTRATADA**, sociedade de economia mista constituída nos termos da Lei Municipal nº 4.635, de 9 de julho de 1976, com o objetivo de agilizar e expandir os serviços da Prefeitura de Campinas, celebram o presente Contrato, em conformidade com o Processo administrativo em epígrafe, com dispensa de licitação e fundamentação legal no art. 24, inciso VIII, da Lei nº 8.666/93, mediante as cláusulas e condições seguintes:

PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 A lista a seguir apresenta os termos utilizados neste documento.

PMC	Prefeitura Municipal de Campinas
AGILIZA CAMPINAS	Postos de Atendimento à População Multi Secretarias
PORTA ABERTA	Posto de Atendimento à População - Serviços de Finanças
ESPAÇO CIDADÃO	Posto de Atendimento à População – Multi Secretarias
AT	Atendente Informação
ATM	Atendente Informação Móvel
CPAT	Centro Público de Atendimento ao Trabalhador
SCPES	Sistema de Controle de Painel Eletrônico e Serviços
Gestor de Operação	Gestor responsável por uma ou mais operações definidas neste Termo de Referência
Sistema de gestão	Sistema de gestão para solicitação de execução de atividades, de alteração em operações, registro de inconformidades em relação às atividades executadas, pelo usuário responsável
CSV	Formato de arquivo-texto com nome de campos na primeira linha e registros a partir da segunda linha, separados por vírgula
DOM	Diário Oficial do Município
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TME	Tempo Médio de Espera
QUANTIDADE CONTRATADA	Refere-se à quantidade máxima contratada por todo o período de vigência contratual.
QUANTIDADE AUTORIZADA	Refere-se à quantidade de horas mensais solicitadas e autorizadas pela CONTRATANTE



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



	para execução do serviço.
QUANTIDADE EFETIVA	Refere-se à quantidade de horas mensais que a CONTRATADA é capaz de executar, até o limite da quantidade autorizada.
QUANTIDADE APONTADA	Refere-se à quantidade de horas mensais efetivamente executadas e apontadas na prestação de contas.

SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 Contratação, sob demanda, de horas ou fração de horas de serviço de atendimento prestado à população em geral, referentes à recepção, informações, esclarecimentos, operações administrativas, reclamações e solicitações de serviços aos órgãos da Administração Pública direta e indireta, contendo materiais e insumos necessários para a realização do atendimento, de acordo com os perfis a seguir:

Item	Perfil	Carga Horária diária	Local Atendimento	Qtd máxima de Horas Estimadas mensais
1	ATENDENTE	6h	PMC	6600
2	ATENDENTE	8h	PMC	33280
3	APOIO	6h	PMC/IMA	120
4	APOIO	8h	PMC	2080
5	MOTORISTA	8h	PMC	480
6	SUPERVISOR	8h	PMC/IMA	1760
TOTAL			PMC	44320

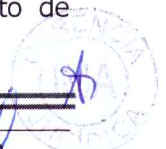
A quantidade de horas mensais autorizadas poderá sofrer alterações, de comum acordo entre as partes, de forma a ajustar as operações, para mais ou menos horas autorizadas no mês, conforme as necessidades operacionais da CONTRATANTE.

TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

3.1 Os serviços, objeto da presente contratação, serão executados em conformidade com o estabelecido no presente termo de referência.

QUARTA – DO PRAZO DE CONTRATAÇÃO

4.1 O contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, a partir de 05/07/2018, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, podendo ser rescindido antecipadamente a critério do CONTRATANTE, sem acarretar qualquer direito de indenização à CONTRATADA.



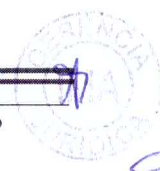
[Handwritten signatures and initials]



QUINTA – DO VALOR

5.1 O valor total previsto para prestação dos serviços durante os 24 (vinte e quatro meses) meses de vigência do contrato é de R\$ 45.596.995,20 (quarenta e cinco milhões, quinhentos e noventa e seis mil, novecentos e noventa e cinco reais e vinte centavos), sendo que os valores para o serviço estão apresentados abaixo:

Presencial						
PORTA ABERTA TRIBUTÁRIO, EMPRESARIAL (DRM), (DRI) E MÓVEL						
Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	3	360	R\$ 46,17	R\$ 16.621,20	R\$ 199.454,40
ATENDENTE 8h	PMC	32	5120	R\$ 40,08	R\$ 205.209,60	R\$ 2.462.515,20
APOIO 8h	PMC	1	160	R\$ 53,39	R\$ 8.542,40	R\$ 102.508,80
SUPERVISOR 8h	PMC	2	320	R\$ 66,56	R\$ 21.299,20	R\$ 255.590,40
					R\$ 251.672,40	R\$ 3.020.068,80
PORTA ABERTA CAMPO GRANDE						
Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	1	120	R\$ 46,17	R\$ 5.540,40	R\$ 66.484,80
ATENDENTE 8h	PMC	2	320	R\$ 40,08	R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20
					R\$ 18.366,00	R\$ 220.392,00
PORTA ABERTA AGILIZA BARÃO						
Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	1	120	R\$ 46,17	R\$ 5.540,40	R\$ 66.484,80
ATENDENTE 8h	PMC	2	320	R\$ 40,08	R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20
					R\$ 18.366,00	R\$ 220.392,00
PORTA ABERTA AGILIZA SOUSAS						
Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 8h	PMC	2	320	R\$ 40,08	R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20
					R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20
PORTA ABERTA AGILIZA OURO VERDE						
Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	1	120	R\$ 46,17	R\$ 5.540,40	R\$ 66.484,80
ATENDENTE 8h	PMC	2	320	R\$ 40,08	R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20
					R\$ 18.366,00	R\$ 220.392,00
TOTAL					R\$ 319.596,00	R\$ 3.835.152,00





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



SAÚDE – RECEPÇÃO

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 8h	PMC	66	10560	R\$ 40,08	R\$ 423.244,80	R\$ 5.078.937,60
SUPERVISOR 8h	IMA	2	320	R\$ 66,56	R\$ 21.299,20	R\$ 255.590,40
					R\$ 444.544,00	R\$ 5.334.528,00

SAÚDE VISA

Perfil PA	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	2	240	R\$ 46,17	R\$ 11.080,80	R\$ 132.969,60
ATENDENTE 8h	PMC	4	640	R\$ 40,08	R\$ 25.651,20	R\$ 307.814,40
APOIO 8h	PMC	1	160	R\$ 53,39	R\$ 8.542,40	R\$ 102.508,80
					R\$ 45.274,40	R\$ 543.292,80
TOTAL					R\$ 489.818,40	R\$ 5.877.820,80

ATENDIMENTO 156

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	2	240	R\$ 46,17	R\$ 11.080,80	R\$ 132.969,60
ATENDENTE 8h	PMC	2	320	R\$ 40,08	R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20
ATENDENTE 8h	PMC	7	1120	R\$ 40,08	R\$ 44.889,60	R\$ 538.675,20
APOIO 6h	PMC	1	120	R\$ 62,22	R\$ 7.466,40	R\$ 89.596,80
SUPERVISOR 8h	PMC	1	160	R\$ 66,56	R\$ 10.649,60	R\$ 127.795,20
					R\$ 86.912,00	R\$ 1.042.944,00

JUNTA DO SERVIÇO MILITAR

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	3	360	R\$ 46,17	R\$ 16.621,20	R\$ 199.454,40
APOIO 8h	PMC	1	160	R\$ 53,39	R\$ 8.542,40	R\$ 102.508,80
					R\$ 25.163,60	R\$ 301.963,20
TOTAL					R\$ 112.075,60	R\$ 1.344.907,20

OUVIDORIA

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	4	480	R\$ 46,17	R\$ 22.161,60	R\$ 265.939,20
APOIO 8h	PMC	1	160	R\$ 53,39	R\$ 8.542,40	R\$ 102.508,80
					R\$ 30.704,00	R\$ 368.448,00
TOTAL					R\$ 30.704,00	R\$ 368.448,00

CPAT

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 8h	PMC	32	5120	R\$ 40,08	R\$ 205.209,60	R\$ 2.462.515,20
APOIO 8h	PMC	1	160	R\$ 53,39	R\$ 8.542,40	R\$ 102.508,80
SUPERVISOR 8h	PMC	2	320	R\$ 66,56	R\$ 21.299,20	R\$ 255.590,40
					R\$ 235.051,20	R\$ 2.820.614,40

BOLSA FAMÍLIA

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	2	240	R\$ 46,17	R\$ 11.080,80	R\$ 132.969,60
ATENDENTE 8h	PMC	40	6400	R\$ 40,08	R\$ 256.512,00	R\$ 3.078.144,00
APOIO 8h	PMC	4	640	R\$ 53,39	R\$ 34.169,60	R\$ 410.035,20
MOTORISTA 8h	PMC	2	320	R\$ 53,39	R\$ 17.084,80	R\$ 205.017,60
SUPERVISOR 8h	PMC	2	320	R\$ 66,56	R\$ 21.299,20	R\$ 255.590,40
					R\$ 340.146,40	R\$ 4.081.756,80

SEMURB

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 8h	PMC	6	960	R\$ 40,08	R\$ 38.476,80	R\$ 461.721,60
APOIO 8h	PMC	1	160	R\$ 53,39	R\$ 8.542,40	R\$ 102.508,80
					R\$ 47.019,20	R\$ 564.230,40





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



PROCON CAMPINAS SHOPPING

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	8	960	R\$ 46,17	R\$ 44.323,20	R\$ 531.878,40
APOIO 8h	PMC	2	320	R\$ 53,39	R\$ 17.084,80	R\$ 205.017,60
					R\$ 61.408,00	R\$ 736.896,00

PROCON MÓVEL

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
MOTORISTA 8h	PMC	1	160	R\$ 53,39	R\$ 8.542,40	R\$ 102.508,80
					R\$ 8.542,40	R\$ 102.508,80

PROCON SEDE

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	2	240	R\$ 46,17	R\$ 11.080,80	R\$ 132.969,60
ATENDENTE 8h	PMC	4	640	R\$ 40,08	R\$ 25.651,20	R\$ 307.814,40
APOIO 8h	PMC	1	160	R\$ 53,39	R\$ 8.542,40	R\$ 102.508,80
					R\$ 45.274,40	R\$ 543.292,80

PROCON BARÃO GERALDO

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 8h	PMC	2	320	R\$ 40,08	R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20
					R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20

PROCON OURO VERDE

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 8h	PMC	2	320	R\$ 40,08	R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20
					R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20

PROCON CAMPO GRANDE

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 8h	PMC	2	320	R\$ 40,08	R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20
					R\$ 12.825,60	R\$ 153.907,20

PROCON SOUSAS

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 8h	PMC	1	160	R\$ 40,08	R\$ 6.412,80	R\$ 76.953,60
					R\$ 6.412,80	R\$ 76.953,60

PROCON POUPATEMPO CENTRO

Perfil	Local de atendimento	Quantidade Atendentes	Quantidade de horas solicitada	Valor Unitário da hora	Valor total mensal	Valor total anual
ATENDENTE 6h	PMC	26	3120	R\$ 46,17	R\$ 144.050,40	R\$ 1.728.604,80
SUPERVISOR 8h	PMC	2	320	R\$ 66,56	R\$ 21.299,20	R\$ 255.590,40
					R\$ 165.349,60	R\$ 1.984.195,20
TOTAL					R\$ 325.464,00	R\$ 3.905.568,00
TOTAL GERAL					R\$ 1.899.874,80	R\$ 22.798.497,60

RESUMO	Valor Mensal	Valor Anual	Valor Bienal
ASSISTÊNCIA SOCIAL	340.146,40	4.081.756,80	8.163.513,60
FINANÇAS	319.596,00	3.835.152,00	7.670.304,00
GABINETE	112.075,60	1.344.907,20	2.689.814,40
OUVIDORIA	30.704,00	368.448,00	736.896,00
SAÚDE	489.818,40	5.877.820,80	11.755.641,60
SEMURB	47.019,20	564.230,40	1.128.460,80
SMAJ	325.464,00	3.905.568,00	7.811.136,00
TRABALHO E RENDA	235.051,20	2.820.614,40	5.641.228,80
TOTAL	1.899.874,80	22.798.497,60	45.596.995,20





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



SEXTA - DAS DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

6.1 As despesas decorrentes da presente contratação foram previamente empenhadas e processadas por conta de verba própria do orçamento vigente, codificadas no orçamento municipal sob os números abaixo transcritos:

Secretarias	Dotações
OGM – Ouvidoria Geral do Município	211000.21101.04.122.2009.4188.339039.01100000
SEPLURB - Secretaria de Planejamento e Urbanismo	301000.30111.015.122.2009.4188.339039.01.100.000
SMAJ – Secretaria de Assuntos Jurídicos	04710.04.122.2009.4188.0000.339039.00.03.100050
SMASDH– Secretaria de Assistência Social	097.200.09721.08.244.3004.4030.339039.01.510000
SMASDH– Secretaria de Assistência Social	097.200.09721.08.244.3004.4030.339039.05.500322
SMG – Secretaria de Governo	021000.02230.04.122.2009.4188.339039.01.100000
SMF – Secretaria de Finanças	051000.5120.04.122.4009.4188.339039.01.100000
SMS – Secretaria de Saúde	087000.08720.10.126.1003.4026.3.3.90.39.01.310000
SMTR – Secretaria de Trabalho e Renda	241000.24110.11.122.3014.4083.33.90.39.01.100000

6.2 Nos exercícios seguintes, as despesas correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos Orçamentos-Programa, ficando o Contratante obrigado a apresentar no início de cada exercício a respectiva Nota de Empenho estimativa e, havendo necessidade, emitir Nota de Empenho complementar, respeitada a mesma classificação orçamentária.

SÉTIMA - DOS PAGAMENTOS

7.1 Pela execução dos serviços objeto do presente termo, a CONTRATANTE efetuará pagamentos à CONTRATADA o valor referente aos serviços efetivamente prestados, computados através de horas ou fração de horas, de acordo com os valores estabelecidos em contrato, por perfil de atendente;

7.2 Estão incluídos nos valores das horas contratadas todos os custos operacionais e os tributos que eventualmente possam incidir sobre eles, bem como as demais despesas diretas e indiretas, não cabendo à Municipalidade nenhum custo adicional.

7.3 O prazo para pagamento das faturas correspondentes aos serviços prestados será de 10 (dez) dias úteis após emissão das notas fiscais.

OITAVA - DO REAJUSTE





8.1 Os preços unitários contratados serão reajustados após o período de 12 (doze) meses, a partir da data da proposta, ou do último reajuste, de acordo com a seguinte fórmula:

$$PR = P0 \times (\text{variação acumulada do IPC - Geral1 até o IPC - Geral12})$$

PR = Preços unitários reajustados;

P0 = Preços unitários contratados vigentes;

IPC - Geral = Índice de Preços ao Consumidor - Geral, publicado pela FIPE – Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas;

IPC - Geral1 = Índice do mês da data da apresentação das propostas;

IPC - Geral12 = Índice do 12º mês contado a partir do mês da apresentação da proposta.

8.2 A apreciação de eventual pedido de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato pela Contratante, sob amparo do que prescreve o Art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, dependerá de comprovação, pela Contratada, da quebra do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de apresentação de planilha detalhada de custos, acompanhada de documentos que comprovem a ocorrência de álea econômica extraordinária e extracontratual, tais como notícias de jornais e da internet, análises conjunturais e econômicas, ou, caso se aplique, a criação ou alteração de tributos ou de encargos legais ou ainda a superveniência de disposições legais que tenham impacto sobre o preço contratado.

8.3 No caso da impossibilidade em se obter a variação acumulada do IPC – FIPE – Geral, este será automaticamente substituído pelo IPCA -- Índice Geral, mantendo-se o mesmo período de cálculo e vigência do reajuste.

8.4 A autorização de revisão dos preços contratados dependerá de aprovação pela CONTRATANTE, após análise técnica, contemplando os pagamentos dos serviços realizados a partir da data do protocolo do pedido de revisão no Protocolo Geral da CONTRATANTE, ou da data de vigência da criação ou alteração de tributos ou, ainda, da superveniência de disposições legais.

8.5 Enquanto as solicitações de revisão de preços contratados estiverem sendo analisadas, a CONTRATADA não poderá suspender os serviços e os pagamentos serão realizados aos preços vigentes.





8.6 Na hipótese de revisão de preços a favor da Municipalidade, esta deverá comprovar, através de pesquisa de mercado ou qualquer outro parâmetro aplicável, o desequilíbrio econômico-financeiro dos valores constantes do Contrato.

NONA - DA GESTÃO DO CONTRATO

9.1 A gestão do contrato será compartilhada entre o representante designado pela CONTRATANTE e pelo representante da Diretoria de Gestão da Informação, Documentos e Atendimento ao Cidadão, da Secretaria Municipal de Governo e acompanhada pelos Gestores das Operações que compõe o presente Termo.

9.2 O Gestor de Operação será o representante designado por cada uma das Secretarias atendida pelo contrato, que deverá atuar como gestor técnico e fiscal da prestação de serviço.

9.3 A CONTRATADA deverá estar representada por seu preposto.

9.4 AO CONTRATANTE, por meio do gestor de operação, caberá:

9.4.1 Fazer diariamente o acompanhamento e monitoramento das horas de serviço prestadas, a fim de comprovar o fiel e correto cumprimento da execução contratual;

9.4.2 Apontar a necessidade de afastamento de qualquer funcionário ou preposto da CONTRATADA que não esteja desempenhando suas atividades de forma competente e confiável ou que impeça o acompanhamento e monitoramento da prestação de serviço, ou ainda que venha a conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

9.4.3 Comunicar ao preposto da CONTRATADA e ao Gestor do Contrato, as solicitações e reclamações referentes à execução contratual, tais como:

9.4.3.1 Contratação de Horas para expansão da Operação dentro dos limites contratuais.

9.4.3.2 Quaisquer dificuldades decorrentes da prestação de serviço em uma operação.





9.4.3.3 Problemas e/ou remoção dos equipamentos e mobiliários disponibilizada para prestação do serviço.

9.4.3.4 Toda e qualquer mudança de local e prestação de serviço.

9.4.3.5 Quaisquer atividades relativas à execução de serviços não previstas neste Termo de Referência, e que venha a comprometer a execução contratual.

9.4.4 O Gestor do Contrato, em conjunto com os Gestores das Operações, será responsável pela coordenação, integração, normatização e controle, voltados à adequada execução dos serviços previstos neste Termo de Referência.

DÉCIMA - DAS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

10.1 O serviço de atendimento presencial compreende as seguintes atividades:

10.1.1 Recepção e atendimento à população.

10.1.2 Identificação e busca da informação desejada em todos os sistemas informatizados disponíveis para passá-la à população através de roteiros e scripts definidos pela CONTRATANTE.

10.1.3 Registro das informações, solicitações de serviços e protocolos oriundas do atendimento à população em sistemas informatizados da CONTRATANTE, emitindo documentos, preenchendo os controles necessários e/ou efetuando os respectivos encaminhamentos para completar o atendimento.

10.1.4 Fornecimento do número de solicitação ou protocolo gerado à população para acompanhamento de resposta e/ou execução, via telefone e internet.

10.1.5 Estudo periódico para atualização de procedimentos e eventos cadastrados no sistema, integrando-se dos novos assuntos.

10.1.6 Registro das providências e respostas à população quanto às demandas solicitadas.





10.1.7 Registro do número de pessoas atendidas e serviços prestados por dia ou por hora, no sistema SCPES da PMC, em locais com acesso à internet ou em formulário (ANEXO I), de acordo com as definições da CONTRATANTE.

10.1.8 Recepção entrega e encaminhamento de documentos previamente definidos pelos responsáveis da CONTRATANTE.

10.1.9 Execução de outras atividades correlatas estabelecidas pela área onde se dará a prestação de serviço.

10.1.10 Os serviços serão prestados nas unidades especificadas pela CONTRATANTE.

DÉCIMA PRIMEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

11.1 Os serviços serão prestados utilizando-se recursos computacionais, recursos humanos com determinado perfil de atendente e mobiliário. Em diárias estimadas de 6 e 8 horas, podendo estar fisicamente localizadas nos diversos espaços administrativos da CONTRATANTE ou em veículos para atendimento móvel.

11.2 Os insumos para o atendimento são:

11.2.1 Tipo I - AT: composta por atendente, estação de trabalho (mobiliário) baseado nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, computador com acessórios, tais como mouse, mouse pad com apoio de punho e apoio para o pé.

11.2.2 Tipo II - AT: composta por atendente e estação de trabalho (mobiliário) baseado nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente e smartfone com acesso à internet sem plano de dados mensal.

11.2.3 Tipo III- AT: composta por atendente motorista, com habilitação compatível com o veículo, computador com acessórios, tais como mouse, mouse pad com apoio de punho e apoio para o pé e smartfone com acesso à internet.

DÉCIMA SEGUNDA - DOS REQUISITOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS PARA O PRESTADOR DE SERVIÇOS

12.1 Perfil "Supervisor"





12.1.1 escolaridade mínima: ensino médio completo;

12.1.2 boa fluência verbal e escrita;

12.1.3 experiência em atividades de liderança de equipes;

12.1.4 conhecimento de técnicas motivacionais;

12.1.5 habilidade para manusear os diferentes sistemas informatizados;

12.1.6 simpatia e cordialidade no trato social;

12.1.7 postura ética;

12.1.8 ter organização e saber administrar o tempo.

12.2 Perfil "Apoio"

12.2.1 escolaridade mínima: ensino médio completo;

12.2.2 boa fluência verbal e escrita;

12.2.3 conhecimento de técnicas motivacionais;

12.2.4 habilidade para manusear os diferentes sistemas informatizados;

12.2.5 simpatia e cordialidade no trato social;

12.2.6 postura ética;

12.2.7 ter organização e saber administrar o tempo.

12.3 Perfil "Atendente de Informação"

12.3.1 escolaridade mínima: ensino médio completo;





12.3.2 boa fluência verbal e escrita;

12.3.3 habilidade para manusear os diferentes sistemas informatizados;

12.3.4 simpatia e cordialidade no trato social;

12.3.5 postura ética.

12.4 Das Atribuições e jornada de trabalho Dos Prestadores de Serviços

12.4.1 As atribuições e a jornada de trabalho para cada perfil deverão obedecer aos critérios elencados nos itens a seguir. É imprescindível que todos os atendentes também possuam características compatíveis com as funções de atendimento, assim como a habilidade de trabalhar de forma integrada com a PMC, observando normas, procedimentos e fluxo de trabalho do local de operação.

12.5 Atendente de Informação (AT)

Atribuições:	Atender presencialmente ou por meio de canal de comunicação disponível (multicanal) ao cidadão e realizar serviços de suporte à operação, tais como: informar e esclarecer dúvidas sobre serviços da municipalidade, fazer e gerenciar agenda, entregar resultado de exames, laudos etc. previamente selecionados pela CONTRATANTE, registrar suas demandas, reclamações e sugestões, preencher prontuários apenas na recepção das Unidades que assim o demandarem, cumprir os prazos e procedimentos, manusear documentos - conferir, digitar, digitalizar, arquivar e operar os sistemas existentes.
Jornada de trabalho:	30 ou 40 horas semanais, respeitando o limite de 6 horas diárias no atendimento telefônico.

12.6 Atendente de Informação Motorista (ATM)

Atribuições:	Atender presencialmente ou por meio de canal de comunicação disponível (multicanal) o cidadão e realizar serviços de suporte à operação. Dirigir e cuidar da conservação e manutenção do veículo e demais equipamentos utilizados na unidade de atendimento móvel, indicar os reparos necessários para o bom desempenho do serviço.
Jornada de trabalho:	40 horas semanais

12.7 Apoio (AP)





Atribuições:	Atender presencialmente ou por meio de canal de comunicação disponível (multicanal) o cidadão, assim como operar, quando necessário, em todas as atividades de atendimento multicanal, encaminhar e receber documentos, realizar serviços de suporte à operação como capacitação e treinamento dos atendentes, auxiliar no controle das equipes e das operações, resolução de dúvidas, e elaboração de relatórios, entre outras inerentes a função.
Jornada de trabalho:	30 ou 40 horas semanais

12.8 Supervisor (SU)

Atribuições:	Dar suporte aos funcionários, assim como operar, quando necessário, nas diversas atividades de atendimento multicanal ao cidadão, encaminhar e receber documentos, elaborar e controlar relatórios, planilhas, estatísticas, ofícios, comunicados, gráficos e documentos, conforme orientação da CONTRATANTE, solicitar e recepcionar materiais, móveis e equipamentos, fazer a gestão de Recursos Humanos e escala de pessoal, programação de férias, avaliação de experiência e desempenho junto com a PMC, de acordo com as normas estabelecidas, realizar capacitação e treinamento dos atendentes, multiplicar informações recebidas, colaborar na padronização e divulgação de procedimentos. Supervisores remotos, além das atividades descritas, fazer auditoria em locais previamente elencados e programados pela PMC.
Jornada de trabalho:	40 horas semanais

DÉCIMA TERCEIRA – DAS OPERAÇÕES

13.1 As quantidades máximas estimadas de horas contratadas estão designadas a seguir por operações, sendo que tais quantidades poderão, somente a critério da CONTRATANTE, sofrer qualquer alteração sem, no entanto, ultrapassar o total máximo estabelecido para a vigência contratual.

13.1.2 PORTA ABERTA TRIBUTÁRIO, EMPRESARIAL (DRM) , (DRI)

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	360
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	5120
APOIO	Tipo I	8h	PMC	160
SUPERVISOR	Tipo I	8h	PMC	320

13.1.3 PORTA ABERTA CAMPO GRANDE





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	120
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	320

13.1.4 PORTA ABERTA AGILIZA BARÃO

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	120
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	320

13.1.5 PORTA ABERTA AGILIZA SOUSAS

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	320

13.1.6 PORTA ABERTA AGILIZA OURO VERDE

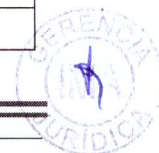
Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	120
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	320

13.1.7 SAÚDE – RECEPÇÃO

Horário de atendimento da operação: 2ª a Sábado das 07h00 às 22h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	10560
SUPERVISOR	Tipo I	8h	IMA	320





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



13.1.8 SAÚDE - VISA

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00

Perfil PA	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	240
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	640
APOIO	Tipo I	8h	PMC	160

13.1.9 ATENDIMENTO

156

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	240
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	1440
APOIO	Tipo I	6h	PMC	120
SUPERVISOR	Tipo I	8h	PMC	160

13.1.10 JUNTA DO SERVIÇO MILITAR

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	360
APOIO	Tipo I	8h	PMC	160

13.1.11 OUVIDORIA

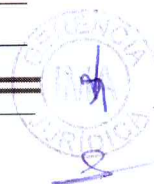
Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	480
APOIO	Tipo I	8h	PMC	160

13.1.12 CPAT

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 18h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	5120
APOIO	Tipo I	8h	PMC	160
SUPERVISOR	Tipo I	8h	PMC	320





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



13.1.13 BOLSA FAMÍLIA

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo II	6h	PMC	240
ATENDENTE	Tipo II	8h	PMC	6400
APOIO	Tipo II	8h	PMC	640
MOTORISTA	Tipo III	8h	PMC	320
SUPERVISOR	Tipo II	8h	PMC	320

13.1.14 SE-MURB

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	960
APOIO	Tipo I	8h	PMC	160

13.1.15 PROCON CAMPINAS SHOPPING

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 20h00/Sábado das 08h00 às 14h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	960
APOIO	Tipo I	8h	PMC	320

13.1.16 PROCON MÓVEL

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 09h00 às 16h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
MOTORISTA	Tipo III	8h	PMC	160

13.1.17 PROCON SEDE

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 17h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	240
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	640
APOIO	Tipo I	8h	PMC	160





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



13.1.18 PROCON BARÃO GERALDO

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	320

13.1.19 PROCON OURO VERDE

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	320

13.1.20 PROCON CAMPO GRANDE

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	320

13.1.21 PROCON SOUSAS

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 08h00 às 16h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	8h	PMC	160

13.1.22 PROCON POUPATEMPO CENTRO

Horário de atendimento da operação: 2ª a 6ª das 07h00 às 19h00/Sábado das 07h00 às 13h00

Perfil	Insumos	Carga Horária diária	Local de atendimento	Quantidade estimada de horas mês
ATENDENTE	Tipo I	6h	PMC	3120
SUPERVISOR	Tipo I	8h	PMC	320

13.2 RESUMO

Perfil	Carga horária diária	Local de Atendimento	Quantidade estimada de horas mês



ATENDENTES	6h	PMC	6600
ATENDENTES	8h	PMC	33280
APOIO	6h	PMC/IMA	120
APOIO	8h	PMC	2080
MOTORISTA	6h	PMC	480
SUPERVISOR	6h	PMC/IMA	1760
TOTAL			44320

13.3 Dos Relatórios de Atendimento

Os relatórios de atendimento serão extraídos do SCPES. Para as operações que não utilizam o citado sistema, deverão ser apresentados pelos atendentes das operações à CONTRATADA, de acordo com os seguintes critérios:

13.4 Relatórios Diários

Apresentado via e-mail, contendo as seguintes informações: números de pessoas atendidas, motivo dos atendimentos e categoria dos serviços prestados, de acordo com o ANEXO I, observando-se que para aprimoramento da metodologia de aferição a CONTRATANTE poderá rever, alterar, modificar ou proceder com novo formato de planilha de acordo com a necessidade apresentada pelo Gestor do Contrato.

13.5 Relatórios Mensais

Entende-se por relatório mensal a consolidação dos relatórios diários, contendo total geral, total por dias da semana e por dias de final de semana (quando houver), das seguintes informações: números de pessoas atendidas, motivo dos atendimentos e categoria dos serviços prestados, encaminhados via e-mail à Contratada.

DÉCIMA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

14.1 Obrigações da CONTRATADA

14.1.1 Da execução do serviço

14.1.1.1 Manter todas as condições estabelecidas no contrato e em seus anexos, durante a sua vigência.



14.1.1.2 Executar fielmente o contrato, em conformidade com as cláusulas acordadas e normas estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações. Seguir normas e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE, no que concerne a execução do objeto, de forma a não interferir no andamento da rotina e funcionamento das operações, inclusive no que se refere à segurança, higiene e medicina do trabalho.

14.1.1.3 Comunicar à CONTRATANTE, oficialmente e por escrito, qualquer anormalidade durante a execução contratual, no momento em que ocorrer, propondo as soluções corretivas necessárias.

14.1.1.4 Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo dos seus empregados, quando da prestação dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.

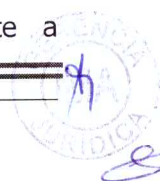
14.1.1.5 Arcar com os encargos financeiros decorrentes dos eventos previstos no item anterior.

14.1.1.6 Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações e dados, contidos em quaisquer mídias e documentos, que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à CONTRATANTE, respondendo pelos danos que venham a ocorrer.

14.1.1.7 Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto do contrato que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela CONTRATADA.

14.1.1.8 Fornecer os relatórios de prestação de contas, de acordo com o especificado, e as devidas notas fiscais e faturas, nos termos da lei, e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações decorrentes de tais ações.

14.1.1.9 Zelar, manter em sigilo, ou seja, não divulgar, sob pena de responsabilidade, quaisquer informações geradas ou utilizadas durante a





prestação dos serviços, cabendo à CONTRATANTE a autonomia sobre sua divulgação e/ou disponibilização, bem como a sua competente autorização.

14.1.2 Da Gestão de Recursos Humanos

14.1.2.1 Contratar mão de obra especializada, qualificada, compatível e em quantidade suficiente à execução do objeto do contrato, salvas as considerações de cada operação, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da PMC.

14.1.2.2 Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o contrato, ficando, ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus contratados e/ou prepostos e a PMC.

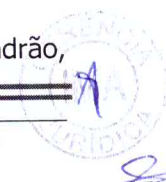
14.1.2.3 Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto do contrato, tais como salários, remunerações, seguro contra acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vales-transportes, vales-refeições, encargos fiscais, comerciais e sociais e outros que porventura venham a ser criadas e exigidas por lei.

14.1.2.4 Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, nome, CPF e número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços.

14.1.2.5 Manter, e apresentar se solicitado, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e qualificação técnica, que ensejaram sua contratação, devidamente atualizadas, durante toda a vigência do contrato, sob pena de retenção de pagamentos, até sua regularização, sem ônus para a CONTRATANTE, bem como a aplicação das demais penalidades.

14.1.2.6 Avaliar previamente o local onde será prestado o serviço, que deverá conter todos os elementos de infraestrutura e higiene ocupacional, aprovando ou não o início ou continuidade das atividades.

14.1.2.7 Treinar e capacitar os atendentes para o atendimento presencial padrão,





cabendo ao apoio e supervisão da CONTRATADA, depois de treinados, garantir a manutenção do treinamento recebido junto à equipe.

14.1.2.8 Caberá aos atendentes de supervisão e apoio o domínio de todo o serviço para operar em qualquer posição, quando necessário. Oportunamente as vagas de apoio e supervisão serão ocupadas por funcionários da própria operação, nas situações de reposição ou aumento do quadro de funcionários, respeitando o plano de cargos e carreira da CONTRATADA.

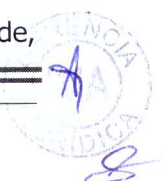
14.1.2.9 Comunicar previamente à CONTRATANTE sobre substituição, alteração, aumento ou diminuição no quadro de prestadores de serviço, e treinar e capacitar o funcionário que fará uma eventual substituição, qualquer que seja a posição, antes de remanejá-lo;

14.1.2.10 Trabalhar de acordo com o calendário oficial do município de Campinas, divulgado no DOM, com especial atenção aos serviços que não param em dias de ponto facultativo, como o 156.

14.1.2.11 Solicitar autorização da CONTRATANTE, oficialmente e por escrito, quando da necessidade de participação do funcionário da CONTRATADA em reuniões, cursos, palestras, ou qualquer atividade correlata, durante o horário da prestação de serviço, exceto em situações de urgência. Referidas solicitações deverão ser encaminhadas pelo preposto e/ou superviso/apoio responsável pela operação.

14.1.2.12 Disponibilizar computadores compatíveis com o sistema operacional Windows 7, 8, 8.1 ou 10 Pro, possuir memória RAM de no mínimo 4 GB, processador de no mínimo I3, Hard Disk de no mínimo 500GB, monitor de 21,5", teclado com teclas gravadas a laser e demais acessórios, assim como todo o serviço de apoio para prestação do serviço, como segurança e login de rede, conta de e-mail, ponto de rede, armazenamento, caso utilizem, licença de softwares, incluindo acesso remoto, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

14.1.2.13 Disponibilizar para todo prestador de serviço nas dependências da CONTRATADA a infraestrutura física adequada para realização de seus trabalhos, de acordo com as Normas Regulamentadoras (NRs) que regem cada atividade,





bem como fornecer o programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA) do local de trabalho da equipe, em atendimento ao disposto no item 7.1.3 da Norma Regulamentadora 7 do Ministério do Trabalho e Emprego no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da elaboração do documento, sob o risco do não cumprimento deste prazo acarretar em suspensão da prestação do serviço por parte da PMC, quando as operações forem realizadas dentro das dependências da CONTRATANTE.

14.1.2.14 Os funcionários da CONTRATADA deverão portar crachás.

14.1.2.15 Indicar um preposto da CONTRATADA, aprovado pela CONTRATANTE, que será responsável por acompanhar a execução do objeto do contrato e ainda ser o interlocutor de todo e qualquer tipo de comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

14.1.2.16 Repor em até 30 dias úteis funcionários com ausências superiores há 15 dias por qualquer motivo, salvo em caso de solicitação de não reposição pela CONTRATANTE.

14.1 Obrigação da CONTRATANTE

14.1.1 Da execução do serviço

14.1.1.1 Definir diretrizes, normas e procedimentos e emitir pareceres sobre a execução dos serviços.

14.1.1.2 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

14.1.1.3 Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa efetuar os serviços dentro das normas estabelecidas no contrato, prestando informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE.

14.1.1.4 Permitir o acesso de técnicos credenciados da CONTRATADA, nas dependências internas da CONTRATANTE, desde que devidamente identificados e designados para a prestação dos serviços.



14.1.1.5 Efetuar o pagamento ajustado, de acordo com as cláusulas contratuais.

14.1.1.6 Disponibilizar para todo prestador de serviço nas dependências da CONTRATADA a infraestrutura física adequada para realização de seus trabalhos, de acordo com as Normas Reguladoras (NRs) que regem cada atividade, bem como fornecer o programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA) do local de trabalho da equipe, em atendimento ao disposto no item 7.1.3 da Norma Reguladora 7 do Ministério do Trabalho e Emprego no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da elaboração do documento, sob o risco do não cumprimento deste prazo acarretar em suspensão da prestação do serviço por parte da CONTRATADA, quando as operações forem realizadas dentro das suas dependências.

14.1.1.7 Quando por qualquer motivo, o posto de atendimento for nas dependências da CONTRATANTE e o mesmo não tiver condições de trabalho, a CONTRATANTE deverá proporcionar o remanejamento do funcionário alocado neste posto, para outro local de atendimento sem prejuízo à CONTRATADA.

14.1.1.8 Responsabilizar-se pela manutenção preventiva ou corretiva do veículo utilizado na Unidade de Atendimento Móvel.

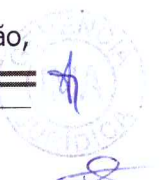
14.1.1.9 Neste caso poderá a CONTRATANTE manter ou realocar o atendimento para outra unidade de acordo com a sua necessidade.

14.1.1.10 Aprovar o preposto, indicado pela CONTRATADA, que será responsável por acompanhar a execução do objeto do contrato e ainda ser o interlocutor de todo e qualquer tipo de comunicação entre as partes.

14.1.1.11 Indicar um representante de cada operação para acompanhar a execução do objeto do contrato.

14.1.1.12 Treinar e capacitar os atendentes para o atendimento específico de cada operação

14.1.1.13 Indicar ao menos 1 (um) funcionário da CONTRATANTE por operação,





para acompanhar a prestação de serviços nos postos descentralizados.

14.1.1.14 Estabelecer e gerenciar o modelo padrão das estatísticas de atendimento.

14.1.1.15 Transportar documentos gerados durante o atendimento para os diversos setores e/ou órgãos da CONTRATANTE.

14.1.1.16 Informar com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, no caso de alteração de local de atendimento onde houver prestadores de serviço da CONTRATADA.

14.1.1.17 Acompanhar a gestão de férias, licenças ou quaisquer outras ausências superiores a 15 (quinze) dias dos atendentes, junto aos supervisores da CONTRATADA.

14.1.1.18 Liberar 2 (duas) vezes ao ano os funcionários para o curso obrigatório de ergonomia com duração de 4 (quatro) horas, nas dependências da CONTRATADA, sem desconto das horas não trabalhadas.

14.1.1.19 Permitir a ausência, por qualquer motivo que não os elencados, com autorização prévia dos gestores de operação da CONTRATANTE, com desconto das horas não trabalhadas.

14.1.1.20 Acompanhar a avaliação de experiência e desempenho dos atendentes com os responsáveis pelos serviços da CONTRATANTE, dentro dos prazos legais apresentados pela CONTRATADA.

14.1.1.21 Não praticar ato de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

I Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados;

II Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa



CONTRATADA;

III Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado.

DÉCIMA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS

15.1 Os relatórios de prestação de contas deverão ser disponibilizados para o Gestor de Operação, mensalmente pela CONTRATADA, a partir do 1º dia útil subsequente à prestação do serviço, em planilha eletrônica, em formato de arquivo CSV, para conferência e aceite, contendo as seguintes informações:

15.1.1 Lista de Operações por Secretarias, contendo:

15.1.1.1 Quantidade de horas estimadas para cada perfil e seu valor.

15.1.1.2 Quantidade de horas ou fração prestadas efetivamente na operação, apuradas no mês, e o valor proporcional à disponibilização dos serviços (ANEXO II).

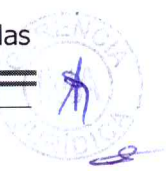
15.1.1.2.1 O relatório apresentado no anexo II poderá ser alterado, a critério das partes, sempre que necessário para garantir a transparência e entendimento quanto aos serviços.

15.1.2 Somente serão aceitos os apontamentos das horas ou fração após o início da prestação de serviço na operação.

15.2 A CONTRATANTE terá até 5 (cinco) dias úteis, a partir da entrega do relatório de prestação de contas, para proceder com a competente análise e aprovação;

15.3 A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal a partir da aprovação da prestação de contas emitida pela CONTRATANTE;

15.4 A apuração de qualquer incorreção da prestação de contas causada por qualquer das





partes, depois de exauridos os prazos previstos nos itens 14.1.1 e 14.1.1.2 que venha comprometer a fiel execução contratual, deverá ser apontada no mês subsequente.

DÉCIMA SEXTA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

16.1 Este serviço estabelece Acordos de Nível de Serviços e possui indicadores mínimos que deverão ser medidos e apresentados mensalmente à CONTRATANTE, conforme tabela a seguir. Em caso de não atendimento aos níveis de serviço, a CONTRATADA poderá ser penalizada de acordo com os critérios estabelecidos na cláusula de penalidade.

Item	ANS	Indicador
16.1.1	Reposição, em até 30 dias úteis, de funcionários com ausências superiores há 15 dias, salvo em caso de solicitação de não reposição pela CONTRATANTE.	100%
16.1.2	Reposição, em até 4 horas úteis de computadores e equipamentos defeituosos ou que apresentem falhas ou interrupção em seu funcionamento, nas dependências do Paço Municipal.	90%
16.1.3	Reposição, em até 8 horas úteis de computadores e equipamentos defeituosos ou que apresentem falhas ou interrupção em seu funcionamento, nas demais unidades de atendimento.	90%
16.1.4	Reposição, em até 2 dias úteis, de mobiliários e itens de ergonomia.	90%
16.1.5	Reposição, em até 1 dia útil, na operação original, de funcionários que tenham sido movimentados pela CONTRATADA para troca de operação.	95%
16.1.6	Percentual máximo de absenteísmo como, atrasos, faltas, saídas antecipadas do trabalho de maneira justificada ou não.	92%

16.2 Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias da assinatura do contrato, de forma a permitir adaptação operacional da CONTRATANTE às obrigações contratadas.

DÉCIMA SÉTIMA - PENALIDADES

17.1 Por descumprimento de cláusulas contratuais ou pela inexecução total ou parcial do contrato, a contratada poderá, após a apreciação de defesa prévia, sofrer as seguintes penalidades, de acordo com gravidade da falta (Artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações e Artigo 7º da lei Federal nº 10.520/02):

17.1.1 Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade para as quais tenha a contratada concorrida diretamente.





17.1.2 Multa, nas seguintes situações:

17.1.2.1 Por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços:

I. Para o item 16.1.1, será aplicada multa no valor da hora ou fração contratada correspondente às horas ou fração não executadas a partir do 30º dia útil;

II. Para o item 16.1.2, 16.1.3, 16.1.4 e 16.1.5, será aplicada multa de 5% do valor da hora ou fração autorizada correspondente ao perfil de atendente da operação, por hora útil de atraso;

III. Para o item 16.1.6, será aplicada multa de 1% do total apontado no mês na operação.

17.1.2.2 As multas serão, após regular processo administrativo, cobradas administrativa ou judicialmente, ou descontadas dos créditos da empresa CONTRATADA.

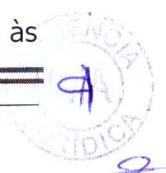
17.1.2.3 Os cálculos de descumprimento serão feitos mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês anterior, fornecida pela CONTRATADA e pelo gestor da operação da CONTRATANTE, sem necessidade de intimação prévia da CONTRATADA.

17.1.3 A partir do 3º mês de cobrança consecutiva da multa ou do 5º mês dentro de um período de 12 meses, o percentual da multa será o dobro.

17.1.4 O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificado e comprovado. O caso fortuito, ou de força maior, verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não eram possíveis evitar, ou impedir, nos termos do parágrafo único do art. 393 do Código Civil.

DÉCIMA OITAVA – SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

18.1 Caberá à CONTRATANTE, por meio dos gestores das operações, o controle de acesso às





informações disponibilizadas para a prestação de serviço, bem como a orientação quanto aos sigilos legais que envolvem essas informações.

18.2 Todas as formas de acessos a ambientes e sistemas, deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte dos funcionários da CONTRATADA, até que se apurem possíveis irregularidades e feita a comunicação imediata entre as partes.

18.3 No caso de demissão ou dispensa do empregado, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas.

18.4 A CONTRATADA deverá propiciar meios que inibam a reprodução física e virtual, parcial ou total, de qualquer tipo de informação proveniente da prestação do serviço, pelos seus contratados, sob qualquer pretexto, sem a prévia autorização da CONTRATANTE.

18.5 Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal da CONTRATANTE.

DÉCIMA NONA – DA CAPACITAÇÃO

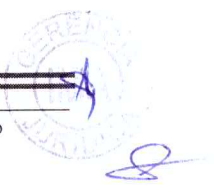
19.1 A CONTRATANTE capacitará supervisores e apoios da CONTRATADA, sem prejuízo para o faturamento, a fim de que estes multipliquem o conhecimento e conteúdo transmitido aos demais agentes.

19.2 Os treinamentos ministrados pela CONTRATANTE abrangerão conhecimentos sobre os serviços e sistemas oferecidos pela PMC em suas diferentes áreas de atuação e outros temas que a CONTRATANTE julgar necessários ao bom desempenho das atividades.

19.3 A CONTRATANTE poderá realizar treinamentos de atualização, sempre que julgar necessário, não caracterizando a alteração do objeto/serviço contratado, para atender às seguintes demandas:

I. Novos serviços e alterações da legislação;

II. Disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts;





III. Ações preventivas e corretivas, quando observada não conformidade na prestação do serviço;

IV. Equalização e reforço do aprendizado;

V. Demandas sazonais, entre outras não especificadas.

19.4 São de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas referentes à capacitação do supervisor e apoio e da multiplicação aos atendentes, tais como: deslocamento, hospedagem, refeição, entre outras.

19.5 A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE sempre que identificar necessidade de nova capacitação.

19.6 As atividades de capacitação dos agentes de atendimento, apoio e supervisores desenvolvidas pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE, não poderão prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

19.6.1 A capacitação dos funcionários será definida pela CONTRATANTE e deverá respeitar as especificidades de cada operação, salvo as de obrigatoriedade da CONTRATADA.

19.7 Caberá à CONTRATADA ministrar e custear treinamento sobre os seguintes itens:

I. Contextualização sobre atendimento no serviço público;

II. Técnicas e habilidades sobre comunicação falada e escrita;

III. Técnicas e padrões de atendimento;

IV. Conhecimento dos recursos de hardware e software;

V. Postura e conduta profissional no atendimento;

VI. Normas e regulamentos.





VIGÉSIMA – PENALIDADES DA FISCALIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIOS

20.1 A CONTRATADA se obriga a apresentar ao Gestor do Contrato, independentemente de solicitação, nas periodicidades indicadas a seguir, os seguintes documentos em cópia simples, ficando reservado ao CONTRATANTE o direito de solicitar, a qualquer tempo, os respectivos originais:

20.1.1 Até 60 (sessenta) dias do início da vigência contratual:

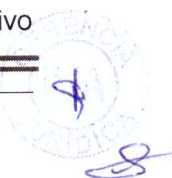
- a) regulamento interno da empresa, se houver, bem como do acordo ou da convenção coletiva de trabalho, ou ainda, acórdão normativo proferido pela Justiça do Trabalho, se for o caso, relativos à (s) categoria (s) profissional (is) a que pertence (m) o (s) trabalhador (ES), para que se possa verificar o cumprimento das respectivas cláusulas;
- b) registro de empregados (livro ou fichas com número do registro e número e série da CTPS), ou cópia das páginas da CTPS, ou contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços autônomos; atestando a contratação;
- c) comprovante de cadastramento do trabalhador no regime do PIS/PASEP;
- d) Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) admissional;
- e) RAIS (Relatório Anual de Informações Sociais).

20.1.2 Sempre que houver alteração no quadro de funcionários:

- a) Registro de empregados (livro ou fichas com número do registro e número e série da CTPS), ou cópia das páginas da CTPS, ou contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços autônomos; atestando a contratação;

20.1.3 Anualmente, na época oportuna:

- a) acordo ou convenção coletiva de trabalho, ou ainda, acórdão normativo





proferido pela Justiça do Trabalho, se for o caso, relativos à (s) categoria (s) profissional (is) a que pertence (m) o (s) trabalhador (ES);

b) RAIS (Relação Anual de Informações Sociais);

c) Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização dos exames médicos (periódicos e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função);

d) comprovante de recolhimento de contribuição sindical e outras devidas aos sindicatos, se for o caso;

e) documento que ateste o recebimento de equipamentos de proteção individual ou coletiva, se o serviço assim o exigir;

f) outros de que a norma coletiva da categoria, o regulamento interno da empresa ou o próprio contrato de trabalho exigir o cumprimento.

20.1.4 Mensalmente, no mês seguinte ao da medição, cópia simples dos seguintes documentos relativos ao segundo mês anterior:

a) comprovante de pagamento da Guia de Previdência Social (GPS);

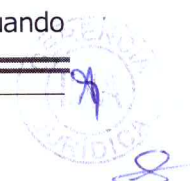
b) comprovante de pagamento da guia do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP);

c) relação de trabalhadores constantes no arquivo SEFIP;

d) folha de pagamento (férias, 13º salário, recolhimento previdenciário, vale refeição, contribuição sindical).

20.1.5 Caso de rescisão do contrato de trabalho de um empregado e substituição por outro, deverá a contratada, em relação ao empregado cujo contrato se extinguiu apresentar os seguintes documentos em cópia simples:

a) termo de Rescisão do Contrato de Trabalho, devidamente homologado quando





o trabalhador tiver mais de um ano prestando serviços na empresa;

b) documento que comprove a concessão de aviso prévio, trabalhado ou indenizado, seja por parte da empresa, seja por parte do trabalhador;

c) recibo de entrega da Comunicação de Dispensa (CD);

d) guia de Recolhimento Rescisório do FGTS e da Contribuição Social (GRFC), em que conste o recolhimento do FGTS nos casos em que o trabalhador foi dispensado sem justa causa ou em caso de extinção de contrato por prazo determinado;

e) atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização do exame médico demissional;

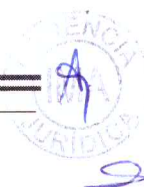
f) em se tratando de Contrato de Prestação de Serviços Autônomos, os documentos anteriores ficam substituídos por um Termo de Rescisão Contratual ou documento equivalente, bem como, uma declaração de quitação do profissional relativamente aos encargos e honorários decorrentes deste contrato.

20.1.6 Os documentos deverão ser disponibilizados separados em pastas específicas por operação.

20.1.7 É de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE a guarda dos documentos durante os prazos legais.

20.1.7.1 A guarda será de responsabilidade do Gestor do Contrato, em conjunto com o Gestor de Operação, que disponibilizará Arquivo Compartilhado para guarda dos documentos.

20.1.8 A CONTRATADA deve manter a regularidade dos encargos trabalhistas e previdenciários relativos aos empregados envolvidos na execução da avença, devendo manter atualizadas, durante toda a vigência contratual, as Certidões de Regularidade para com o INSS (CND), o FGTS (CRF) e a Justiça do Trabalho (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT).





20.1.9 A constatação de irregularidade parcial ou total acerca do cumprimento desses encargos caracteriza inadimplemento contratual, dispondo o CONTRATANTE da prerrogativa de reter o pagamento dos valores necessários a sua liquidação e pagamento ao particular, diretamente ou em juízo.

20.1.10 A existência de débitos trabalhistas e previdenciários e, por conseguinte, o inadimplemento do CONTRATADO constitui motivo para a rescisão unilateral do contrato e aplicação das sanções administrativas devidas, considerando a gravidade das infrações cometidas (art. 78 c/c art. 87 da Lei de Licitações e Contratos).

VIGÉSIMA PRIMEIRA – DIREITO DE PROPRIEDADE

21.1 Os direitos à propriedade referente aos resultados obtidos da prestação de serviços, inclusive os programas de computador desenvolvidos pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, pertencerão exclusivamente à CONTRATANTE, conforme Lei Federal nº 6.609, de 19 de Fevereiro de 1998.

VIGÉSIMA SEGUNDA -- RESCISÃO CONTRATUAL

22.1 Constituem motivos para rescisão do presente contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, sendo processada nos termos do artigo 79 do mesmo diploma legal.

VIGÉSIMA TERCEIRA – VINCULAÇÃO

23.1 Aplica-se a este contrato e principalmente nos casos omissos, o disposto na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

VIGÉSIMA QUARTA – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

24.1 A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação necessárias e exigidas no procedimento administrativo que lhe deu origem, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

VIGÉSIMA QUINTA – DISPENSA DE LICITAÇÃO





25.1 Para os serviços objeto deste contrato foi dispensada a licitação nos termos do artigo 24, inciso VIII, da Lei Federal nº 8.66/93.

VIGÉSIMA SEXTA – SUBCONTRATAÇÃO

26.1 Não será permitida a subcontratação parcial ou total do contrato, sendo a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços objeto do presente contrato.

VIGÉSIMA SÉTIMA – FORO

27.1 Fica eleito, para fins legais e para questões derivadas deste contrato, o foro da Comarca de Campinas (SP).

E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Campinas, 05 de julho de 2018


MICHEL ABRÃO FERREIRA
Secretário Municipal de Governo


INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. – IMA

Responsável Legal:

RG nº

CPF nº

11 811 515 - 7
106 844 018 - 00


Leandro Telles
Diretor Técnico





TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO: 18/10/24822

INTERESSADO: Secretaria Municipal de Governo

OBJETO: Contratação, sob demanda, de horas ou fração de horas de serviço de atendimento prestado à população em geral, referentes à recepção, informações, esclarecimentos, operações administrativas, reclamações e solicitações de serviços aos órgãos da Administração Pública direta e indireta.

MODALIDADE: Contratação Direta nº 28/18

CONTRATANTE: Município de Campinas

CONTRATADA: Informática de Municípios Associados S.A. – IMA

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): 69/2018

ADVOGADO(S)/Nº OAB: (*) _____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido estará sujeito a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraído cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, conforme dados abaixo indicados, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) Qualquer alteração de endereço – residencial ou eletrônico – ou telefones de contato deverá ser comunicada pelo interessado, peticionando no processo.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Campinas, 05 de julho de 2018





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



GESTOR DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____ RG: _____

Data de Nascimento: ___/___/___

Endereço residencial completo _____

E-mail institucional _____

E-mail pessoal: _____

Telefone(s): _____

Assinatura: _____

Responsáveis que assinaram o ajuste:

Pelo CONTRATANTE:

Nome: Michel Abrão Ferreira

Cargo: Secretário Municipal de Governo

CPF: 694.422.906-49 RG: 36.854.176-9

Data de Nascimento: 02/01/70

Endereço residencial completo: R. Marie Lage, 532, Cond. Anesa, Swiss Park, Campinas

E-mail institucional: michel.af@campinas.sp.gov.br

E-mail pessoal: michel.af@ig.com.br

Telefone(s): (19) 2116-0706 (19) 2116-0567

Assinatura: _____

Pela CONTRATADA:

Nome: Fernando Eduardo Monteiro Cavalho Gurneo

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 106.844.018-00 RG: 11.811.515-7 SSP/SP

Data de Nascimento: 24/02/1970

Endereço residencial completo: Av. Isaura Roque Oliveira, s/n, Atto Figueiredo, Campinas/SP

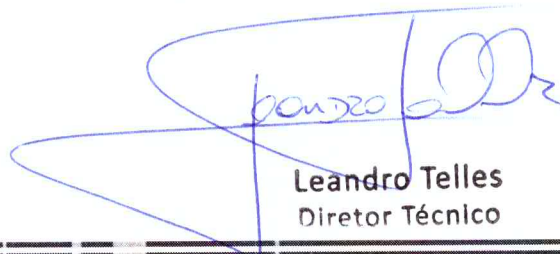
E-mail institucional: fernando.gurneo@ima.sp.gov.br

E-mail pessoal: _____

Telefone(s): (19) 3755-6505

Assinatura: _____

Advogado: (*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.


Leandro Telles
Diretor Técnico

