



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA

TERMO DE CONTRATO Nº 113/21

Processo Administrativo: 21/10/08354

Interessado: Secretaria Municipal de Governo

Modalidade: Contratação Direta nº **392/2021**

Fundamento Legal: Artigo 24, inciso VIII, da Lei Federal nº 8.666/93.

O **MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 51.885.242/0001-40, com sede na Avenida Anchieta, nº200, Centro, CEP:13.015-904, Campinas, Estado de São Paulo, 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 – DO OBJETO

1.1. Implantação e administração de Estrutura Central de Atendimento, que será disponibilizada à população, com o objetivo de oferecer informações e serviços públicos atinentes à Prefeitura Municipal de Campinas, conforme órgãos da Administração Direta, de acordo com as definições estabelecidas no Anexo I - Termo de Referência.

SEGUNDA – DO PRAZO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do Termo de Contrato, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

TERCEIRA – DA DESCRIÇÃO DA ESTRUTURA E DOS RECURSOS DA ESTRUTURA CENTRAL DE ATENDIMENTO



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

3.1. Implantação Física e/ ou estrutura para teletrabalho

3.1.1. A estrutura física da Estrutura Central de Atendimento deverá ser instalada em edificação de responsabilidade da CONTRATADA, dentro da cidade de Campinas/ SP.

3.1.2. Com exceção do serviço emergencial das operações Defesa Civil/DC, Vigilância Sanitária/VISA/SMS e a Ouvidoria Geral do Município, que pela característica e regulamentação dos serviços, deverão funcionar em espaço físico designado pela CONTRATANTE.

3.1.3. A CONTRATADA não será responsabilizada pela estrutura do local designado para instalação física das operações Defesa Civil/DC, Vigilância Sanitária/VISA/SMS e a Ouvidoria Geral do Município, que deverá estar em acordo com todas as Normas Regulamentadoras e todos os requisitos previstos no Termo de Referência.

3.1.4. Em caso de condições inadequadas na estrutura física das operações Defesa Civil/DC, Vigilância Sanitária/VISA/SMS e a Ouvidoria Geral do Município, a CONTRATANTE será responsável pela realização de todas as adequações necessárias para atendimento às Normas Regulamentadoras e aos requisitos previstos no Termo de Referência, estabelecendo cronograma de ações em comum acordo com a CONTRATADA.

3.1.5. Os funcionários das demais operações da Estrutura Central de Atendimento poderão realizar atividades da operação Defesa Civil de forma esporádica, com o objetivo de manter a qualidade e o Acordo de Nível de Serviços (ANS), desde que seja assegurada, pela CONTRATADA, a comunicação em sistema remoto do seu profissional com a equipe especializada da CONTRATANTE.

3.1.5.1. A realocação do profissional deverá ser comunicada a CONTRATANTE, por meio de registro no Sistema Eletrônico de Informação/SEI, nos termos acordados entre as partes. Tal procedimento não deverá acarretar quaisquer prejuízos as demais operações e seus respectivos Acordos de Níveis de Serviços (ANS).

3.1.6. A CONTRATADA poderá alocar parte de sua equipe de atendimento humano em regime de teletrabalho ("home office"), desde que nenhum recurso da Estrutura Central de Atendimento previsto no Termo de Referência seja prejudicado, desde que com anuência da CONTRATANTE.

3.1.7. A decisão pela alocação de atividades humanas em regime de teletrabalho fica a cargo da CONTRATADA e, por isso, a infraestrutura para essas atividades não acarretará, em hipótese alguma, em cobranças adicionais à CONTRATANTE.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

3.1.8. A CONTRATANTE poderá promover auditorias periódicas quanto às instalações da CONTRATADA, a fim de verificar a adequação da sua estrutura física aos requisitos do Termo de Referência. A CONTRATADA se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem comprovadas irregularidades em relação às previsões do Termo de Referência e que possam prejudicar a operacionalização da Estrutura Central de Atendimento, estabelecendo cronograma de ajustes em comum acordo com a CONTRATANTE.

3.1.9. Para os funcionários alocados em regime de teletrabalho, se houver, a CONTRATADA deve se assegurar de que serão obedecidas as condições de trabalho e ergonomia previstas na NR-17 e demais Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e seus anexos.

3.1.10. A edificação da CONTRATADA deverá comportar também 1 (uma) posição por operação a ser ocupada pelos responsáveis técnicos da CONTRATANTE, cuja função é o acompanhamento "in loco" da prestação de serviço.

3.1.11. A sala da Estrutura Central de Atendimento deverá prever isolamento acústico para as posições de atendimento, sistema de climatização e de iluminação adequado à quantidade de pessoas instaladas no local, conforme NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), e demais Normas e Regulamentos que dispõem sobre o assunto.

3.1.12. As posições de atendimento devem ser equipadas com microcomputador e solução telefônica "hands free", em que é dispensado o uso das mãos.

3.1.13. Todos os equipamentos devem estar em perfeito estado de funcionamento e conservação para a execução dos serviços.

3.1.14. A CONTRATADA deverá garantir infraestrutura adequada para a realização dos treinamentos que estarão sob sua responsabilidade, caracterizados no Termo de Referência.

3.1.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar os equipamentos e recursos tecnológicos necessários para o acompanhamento, em tempo real, dos atendimentos realizados, objetivando facilitar e agilizar as intervenções e orientações diretas da supervisão, bem como a identificação dos assuntos a serem abordados em treinamentos.

3.1.16. Será requerida da CONTRATADA a seguinte infraestrutura mínima para operacionalização da Estrutura Central de Atendimento:

a) Ambiente Operacional: espaço físico onde estarão concentrados a estrutura física das





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

posições de atendimento e os recursos humanos relativos à prestação do serviço (atendentes, supervisão e suporte técnico-operacional). O local deverá estar adequado à quantidade de pessoas alocadas fisicamente na Central, atendendo à NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego e seus anexos.

b) Sala de Reunião ou Sala de Feedback: um ou mais espaços distintos do Ambiente Operacional destinados à realização de reuniões ou aplicação de feedback aos funcionários.

c) Ambiente de Monitoria e Qualidade: área que comportará equipe da CONTRATADA com a função de avaliar o atendimento realizado pelos funcionários da Estrutura Central de Atendimento, com a finalidade de assegurar a qualidade do serviço. A equipe de monitoria e qualidade poderá também ser alocada em regime de teletrabalho, se assim a CONTRATADA optar, desde que não haja nenhum prejuízo ao desempenho das atividades.

d) Ambiente de Treinamento: local amplo e adequado à realização de capacitações para a equipe da Central. Este ambiente deverá, necessariamente, estar isolado do Ambiente Operacional, a fim de garantir a não-interferência na dinâmica dos atendimentos realizados. A sala deve estar adequada às exigências da NR 17, do Ministério do Trabalho e do Emprego, e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto.

e) Ambiente de Alimentação: local isolado dos demais e destinado, especificamente, à realização de refeições dos funcionários durante os períodos de pausa e intervalo.

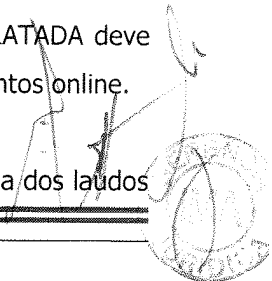
f) Ambiente de Descompressão: local que poderá ser utilizado pelos funcionários para descanso durante os períodos de pausa e intervalo.

g) Ambiente Técnico: um ou mais locais reservados à instalação de equipamentos de rede e telefonia, servidores, sistemas e aplicações necessários ao pleno funcionamento da Central.

3.1.17. Não é exigida a exclusividade da infraestrutura técnica e física detalhada no Termo de Referência. Porém, a CONTRATADA deverá assegurar o empenho de todos os recursos necessários para o funcionamento da Estrutura Central de Atendimento obedecendo a todas as condições previstas no Termo de Referência.

3.1.18. Para os funcionários alocados em regime de teletrabalho, se houver, a CONTRATADA deve se responsabilizar pela infraestrutura técnica para a realização de feedbacks e treinamentos online.

3.1.19. A CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado pela CONTRATANTE, cópia dos laudos





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

referentes a adequação de sua estrutura física à NR 17 e seus anexos, emitidos por profissionais de Segurança do Trabalho devidamente habilitados, que podem pertencer ou não ao quadro de empregados da CONTRATADA. Deve apresentar também, caso solicitado, os Alvarás de Funcionamento expedidos pela Administração Pública Municipal e pelo Corpo de Bombeiro.

3.1.19.1. Os referidos laudos poderão ser solicitados sempre que a CONTRATANTE julgar necessário, respeitando-se, porém, os períodos de vigência expressos nos documentos apresentados pela CONTRATADA.

3.1.20. A CONTRATADA se responsabilizará pelo fornecimento de todo o mobiliário aos funcionários alocados em sua edificação, devendo manter todo o mobiliário e os acessórios disponibilizados para atendimento sempre em acordo com os dispositivos da Norma Regulamentadora NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, especialmente no que tange as especificações contidas em seu Anexo II.

3.1.21. Nos locais designados para as operações Defesa Civil/DC, Vigilância Sanitária/VISA/SMS e a Ouvidoria Geral do Município, a CONTRATANTE se responsabilizará pelo fornecimento de todo o mobiliário adequado aos funcionários da CONTRATADA, devendo também manter todo o mobiliário e os acessórios disponibilizados para atendimento sempre em acordo com os dispositivos da Norma Regulamentadora NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, especialmente no que tange as especificações contidas em seu Anexo II. Em caso de não atendimento a este item, fica a CONTRATADA autorizada a notificar a CONTRATANTE, estabelecendo prazos para ajuste de conduta.

3.1.22. A CONTRATADA deve assegurar que os funcionários alocados em regime de teletrabalho, se houver, utilizem mobiliário e acessórios adequados aos dispositivos da Norma Regulamentadora NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, especialmente no que tange as especificações contidas em seu Anexo II.

3.1.23. A CONTRATADA deverá fornecer aparelhos de headset de uso individual para todos os seus funcionários, estejam eles alocados em edificação própria, na edificação da Defesa Civil/DC, Vigilância Sanitária/VISA/SMS e a Ouvidoria Geral do Município ou em regime de teletrabalho. Os equipamentos devem permitir a alternância do uso dos ouvidos ao longo da jornada de trabalho, ter seus dispositivos de operação e controle de fácil uso e alcance, permitir ajuste individual da intensidade no nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens, possuir única unidade auricular e estar em conformidade com a NR 17 e seu Anexo II.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

3.2. Atendimento Telefônico por equipamento eletrônico através de URA (Unidade de Resposta Audível)

3.2.1. A transmissão das informações relacionadas aos diversos serviços da Estrutura Central de Atendimento deve ser realizada, primeiramente, por sistema de URA (Unidade de Resposta Audível), em idioma português/ brasileiro. As mensagens reproduzidas e os direcionamentos para atendimento humano ou eletrônico devem ocorrer de acordo com os SCRIPTS definidos pela CONTRATANTE.

3.2.2. O conjunto de informações transmitidas pelo sistema de URA poderá sofrer redução, expansão ou alteração, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da CONTRATANTE. As solicitações, por parte da CONTRATANTE, devem ocorrer por meio de sistema de chamados, disponibilizado pela CONTRATADA, com antecedência mínima de 3 dias úteis.

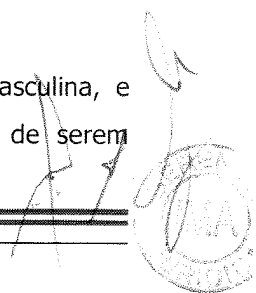
3.2.3. A CONTRATANTE poderá solicitar a reprodução de mensagens emergenciais através do sistema de URA. Essas mensagens são caracterizadas pelo alto potencial de alteração imediata da rotina do serviço prestado pela Estrutura Central de Atendimento. Para essas mensagens emergenciais, a solicitação pela CONTRATANTE também deverá ocorrer via sistema de chamados disponibilizado pela CONTRATADA e o prazo para gravação e reprodução será de até 2 (duas) horas.

3.2.4. Considerando a Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso às Informações Públicas (LAI), bem como a Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), será garantido ao usuário o acesso à gravação das suas ligações, desde que devidamente comprovada a sua identidade, por meio do Sistema Eletrônico de Informação/SEI.

3.2.5. A CONTRATANTE poderá solicitar a reprodução de mensagens institucionais também durante a fila de espera das operações de atendimento. O prazo para essa solicitação será o mesmo estabelecido no item 3.2.2. Nesse caso, as mensagens devem ser reproduzidas até que um dos atendentes humanos fique disponível para contato. Quando isso ocorrer, a mensagem deve ser interrompida de imediato, direcionando a ligação para o profissional humano.

3.2.6. As gravações de fraseologias poderão ser feitas em estúdio ou, quando comprovada a qualidade do áudio, ser geradas eletronicamente através dos recursos disponíveis no parque tecnológico da CONTRATADA.

3.2.7. As gravações de fraseologias poderão ser realizadas com voz feminina ou masculina, e deverão ser sempre submetidas à análise e aprovação pela CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

3.2.8. O sistema de URA deve estar instalado em servidores da CONTRATADA ou sistema de armazenamento online sob sua responsabilidade e gerenciamento.

3.2.9. A CONTRATADA deverá prover, no mínimo, 270 canais de comunicação simultâneos com plano de expansão para até 330 canais.

3.2.10. A manutenção do sistema de URA disponibilizado pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego da Estrutura Central de Atendimento e previamente autorizada pelo Gestor do contrato, exceto em casos emergenciais, quando da manutenção depender o reestabelecimento das atividades da Estrutura Central de Atendimento.

3.2.11. Sempre que for planejada uma manutenção de rotina/ programada no sistema de URA, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma mensagem explicativa ao cidadão com a máxima antecedência possível. Essa mensagem será reproduzida no início do atendimento eletrônico e deverá mencionar data e horário de realização do serviço de manutenção. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da CONTRATANTE antes da sua efetiva ativação.

3.2.12. A tecnologia do sistema de URA deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano.

3.2.13. No caso de o sistema de URA ficar inoperante, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá informar, imediatamente, à CONTRATANTE, para que seja providenciada a divulgação externa necessária à população. O prazo de indisponibilidade do serviço deverá atender ao disposto no Acordo de Nível de Serviços (ANS) previsto no item "Serviços de Suporte Tecnológico à Estrutura Central de Atendimento", constante no Termo de Referência.

3.2.14. A tecnologia do sistema de URA deverá possibilitar o atendimento de linhas distintas dentro da mesma plataforma, reproduzindo diferentes árvores de menu de acordo com a operação receptora do contato.

3.2.15. A solução de URA deve bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC).

3.2.16. A CONTRATADA deverá fornecer, quando solicitado, relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em recursos tecnológicos do sistema de URA. Os relatórios deverão ser fornecidos em formato .pdf e/ou .csv. São considerados dados relevantes para a composição desses relatórios:



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

- a) Recursos ativos e inativos;
- b) Chamadas atendidas;
- c) Chamadas abandonadas (com indicação do ponto de abandono);
- d) Dados de navegação do usuário;
- e) Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal, por ligações derivadas para os operadores;
- f) Estatísticas sobre o tempo de retenção da chamada por tipo de serviço oferecido;
- g) Estatísticas sobre a interação do usuário com as opções de atendimento disponibilizadas em cada URA da Estrutura Central de Atendimento.

3.2.17. A solução de URA deverá considerar sempre a quantidade de canais de atendimento simultâneos disponíveis por operação, de modo que, no caso de a ligação ser interrompida antes do atendimento humano, o canal seja imediatamente disponibilizado para uma nova chamada.

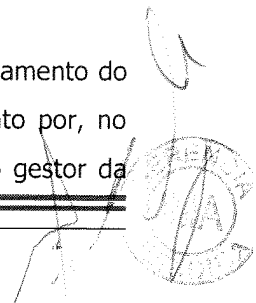
3.2.18. A solução de URA deverá suportar integrações com VOIP (Voz sobre Protocolo de Internet).

3.3. Sistema de Gravação Digital de Voz

3.3.1. O sistema disponibilizado pela CONTRATADA para atendimento telefônico deverá gerar a gravação da totalidade das ligações recebidas e efetuadas (100% das ligações) pela Estrutura Central de Atendimento, com a finalidade de promoção de auditoria da qualidade do serviço prestado. Mesmo se houver intercalação ou transferência da ligação para outro profissional da Estrutura Central de Atendimento (atendente ou supervisor), a CONTRATADA deverá garantir a recuperação dos dados através de pesquisa baseada por operação, número de telefone, nome do operador, data e hora ou número do protocolo.

3.3.2. O sistema disponibilizado pela CONTRATADA não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo atendente.

3.3.3. O sistema disponibilizado pela CONTRATADA deve possuir capacidade de armazenamento do áudio de todas as ligações recebidas e efetuadas pela Estrutura Central de Atendimento por, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos com acesso "on-line" (em linha ou conectado) pelo gestor da





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

operação designado pela CONTRATANTE, sem que esta precise acionar a CONTRATADA para a escuta das gravações.

3.3.4. A CONTRATADA deve manter o "backup" (cópia de segurança) de 100% das gravações de forma audível por um período de até 2 (dois) anos a partir da data de recebimento da ligação, conforme previsto no Decreto nº 6.523/2008 – Capítulo IV, artigo 15.

3.3.5. A pesquisa do áudio de ligações gravadas há mais de 90 (noventa) dias e menos de 2 (dois) anos deve ser realizada pela CONTRATADA em até 3 (três) dias úteis após o registro da solicitação por parte da CONTRATANTE via sistema de registro de chamados da CONTRATADA.

3.3.6. Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com uma das seguintes extensões: "mp3", "wav" ou "wma".

3.3.7. A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos às gravações, prezando pelo cumprimento da Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

3.4. Tecnologia da Informação – Sistema Integrado de Telefonia e Computação ("Computer Telephony Integrated")/ Comunicação de Voz e Dados

3.4.1. A solução implementada pela CONTRATADA deve estar baseada no conceito de CTI (Computer Telephony Integrated) e, portanto, permitir a interação entre os sistemas telefônicos e computacionais.

3.4.2. A CONTRATADA deve assegurar a existência de redundância de servidores para o software de recebimento e gerenciamento das ligações, com o objetivo de evitar paralisações nos serviços telefônicos da Estrutura Central de Atendimento.

3.4.3. A solução disponibilizada pela CONTRATADA deverá permitir a interação das funcionalidades de telefonia na tela do computador, seja por meio de acesso a uma plataforma on-line ou a um softphone da aplicação.

3.4.4. A solução disponibilizada pela CONTRATADA deverá permitir o roteamento das chamadas baseado nas habilidades dos atendentes cadastrados na aplicação (Skillbased Routing).

3.4.5. A solução disponibilizada pela CONTRATADA deverá permitir transferência de chamadas entre atendentes humanos ou de um atendente humano diretamente para a opção inicial de determinada



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

URA.

3.4.6. A comunicação de voz e dados dentro da estrutura da Estrutura Central de Atendimento será implementada pela CONTRATADA, sendo essa responsável pela sua disponibilidade.

3.4.7. A comunicação de dados fim a fim entre CONTRATADA e a CONTRATANTE para as operações Defesa Civil e Ouvidoria Geral do Município deverá ocorrer por meio de rede de dados da CONTRATADA, que deve garantir a transparência e a qualidade no tráfego de dados, possibilitando a total prestação de serviço de atendimento telefônico. Nesse caso, a CONTRATANTE designará o endereço, dentro do município de Campinas, em que o link da CONTRATADA deverá ser instalado.

3.4.8. A CONTRATADA deverá prover comunicação de dados entre a Estrutura Central de Atendimento e o Datacenter onde os sistemas da CONTRATANTE estão hospedados, arcando com todas as despesas oriundas da autorização e viabilização desse acesso, além de se adequar à política comercial do respectivo fornecedor para obter os acessos necessários.

3.4.9. Caso haja alteração de endereço em qualquer ponto da comunicação de dados, desde que dentro do município de Campinas, a movimentação deve ser comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e o cronograma de movimentação dos links deve ser previamente acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. O serviço de movimentação dos links será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.4.10. Ficará sob responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de infraestrutura interna e externa ao seu ambiente, necessária para as instalações dos recursos "WAN" (Wide Área Network - toda a rede que interliga computadores distribuídos em áreas geograficamente separadas), compreendidos por conexão do meio físico contratado, que poderá ser por par metálico, fibra ótica, rádio ou tecnologia diversa devidamente homologada pelo mercado, bem como pela ANATEL.

3.4.11. A CONTRATADA deverá prover acomodação e alimentação elétrica para todos os equipamentos envolvidos, tais como "modems", roteadores etc. em sala com acesso restrito e infraestrutura elétrica estabilizada através de rede coberta por nobreaks.

3.4.12. A CONTRATANTE deverá fornecer o espaço para instalação de todo e qualquer equipamento necessário para a ativação dos links de comunicação de voz e dados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

3.4.13. Todo e qualquer custo oriundo da instalação de equipamentos necessários para a ativação dos links de comunicação de voz e dados entre as partes será de responsabilidade da





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

CONTRATADA.

3.4.14. A CONTRATADA deverá prover a Política de Segurança na conexão interna a sua rede conectada com a CONTRATANTE.

3.4.15. A CONTRATANTE deve zelar pela segurança da CONTRATADA em sua rede interna.

3.4.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente os terminais designados para o atendimento das chamadas dos cidadãos para contato com a CONTRATANTE.

3.4.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar os troncos E1 de sua propriedade com a quantidade de canais de atendimento simultâneos especificados no Termo de Referência.

3.4.18. Os troncos E1 e os terminais de atendimento receberão ligações por meio dos tridígitos 160 (19 3754.3000), 151 (19 3734.2000), 199 (19 3734.4500) e 156 (19 2116.0800), além do número 19 3755.6000, Ouvidoria tridígito 162 (19 3790-1006) e 0800-7727456 (19 3790-1005) , e a Vigilância Sanitária (19 2515-7134) ou (19 2515-7135/7136) . A CONTRATANTE poderá solicitar a portabilidade de outros números de sua propriedade, desde que a quantidade de canais e a quantidade de ligações recebidas e atendidas por operação estejam contempladas no plano de expansão e no Acordo de Nível de Serviços (ANS) do Termo de Referência.

3.4.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar um tronco E1 para a operação Urbanismo, que passará por alteração no número de telefone. Se possível, o novo número para contato telefônico com o atendimento do Urbanismo deverá ser definido em conjunto com o gestor da operação, representante da CONTRATANTE.

3.4.20. A quantidade de canais de comunicação simultâneos direcionados para o atendimento de cada operação deve ser indicada pela CONTRATANTE. À CONTRATADA caberá adotar os procedimentos para o direcionamento de canais junto à operadora de telefonia responsável.

3.4.21. O redirecionamento de canais de comunicação simultâneos poderá ser solicitado pela CONTRATANTE, através de sistema de chamados adotado pela CONTRATADA, desde que obedecido o prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis de antecedência.

3.4.22. A solução deve permitir a interligação a outros equipamentos/ gateways através do protocolo SIP com, no mínimo, 270 (duzentos e setenta) canais SIP para comunicação simultânea.

3.4.23. A contratação e manutenção do (s) link (s) de comunicação de dados e voz será de



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

responsabilidade da CONTRATADA. A CONTRATADA será responsável pela contratação da (s) respectiva (s) licença (s) com tecnologia capaz de manter os níveis de conversação sem falhas, mesmo durante a transmissão de dados.

3.4.24. Todos os equipamentos e serviços devem ser entregues e mantidos em pleno funcionamento durante a vigência da prestação de serviços prevista no Termo de Referência.

3.5. Serviço de Suporte Tecnológico à Estrutura Central de Atendimento

3.5.1. A CONTRATADA deve disponibilizar serviços de suporte técnico à operacionalização da Estrutura Central de Atendimento, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como a agilidade necessária ao seu desempenho.

3.5.2. O suporte técnico da Estrutura Central de Atendimento deverá estar acessível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

3.5.2.1. Em casos emergenciais, quando houver inoperância parcial ou total do sistema de comunicação da Estrutura Central de Atendimento, ocorridos fora do horário estabelecido, a CONTRATADA deverá indicar contato para acionamento em caráter de sobreaviso.

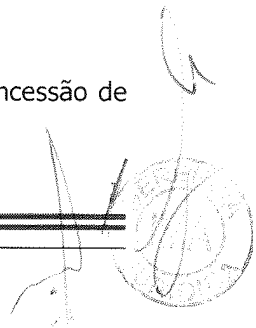
3.5.3. O suporte abrange os serviços de tratamento e geração de informações e acesso lógico, detalhados abaixo:

a) Planejar, implementar e realizar as devidas manutenções corretivas e evolutivas nos sistemas de comunicação da Estrutura Central de Atendimento;

b) Customizar e integrar o Atendimento Eletrônico (URA) com softwares de operação indicados pela CONTRATANTE, desde que haja compatibilidade entre os sistemas. Não estão contempladas neste termo de contrato as horas de trabalho para desenvolvimento de soluções e aplicações que se façam necessárias ao processo de integração;

c) Acompanhar a captura e o processamento de dados dos sistemas de comunicação da Estrutura Central de Atendimento, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos, quando solicitado;

d) Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de acesso lógico nos sistemas de comunicação;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

- e) Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico nos sistemas de comunicação;
- f) Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha nos sistemas de comunicação;
- g) Atualizar versões das ferramentas de comunicação utilizadas em máquinas "clientes" e dos servidores;
- h) Realizar atividades de backup inerentes aos sistemas de comunicação.

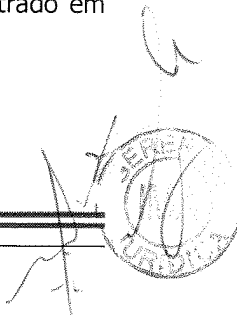
3.5.4. Quando necessárias ações evolutivas nas soluções descritas no Termo de Referência como de responsabilidade da CONTRATADA (sistemas de gerenciamento de atendimentos), a CONTRATADA apresentará as especificações e necessidades técnicas para atendimento à demanda, estabelecendo, em conjunto com a CONTRATANTE, cronograma de atuação e resolução.

3.5.5. Quando detectada falha técnica e necessidade de ações corretivas nas soluções tecnológicas de comunicação descritas no Termo de Referência como de responsabilidade da CONTRATADA (sistemas de gerenciamento de atendimentos), os registros dos acionamentos ao Suporte Tecnológico serão classificados de acordo com os critérios definidos na escala de prioridade a seguir:

PRIORIDADE	TIPO DE PROBLEMA
P1 - Altíssima	Inoperância TOTAL do sistema de comunicações. Todas as posições da Estrutura Central de Atendimento deixaram de funcionar. Não é possível mais receber ou fazer ligações internas ou externas.
P2 - Alta	Inoperância PARCIAL do sistema de comunicações. Algumas posições da Estrutura Central de Atendimento deixaram de funcionar, enquanto outras continuam operando normalmente. Nas posições afetadas, não é possível receber ou fazer ligações internas ou externas.
P3 - Média	Inoperância TOTAL ou PARCIAL das interfaces de administração e configuração dos sistemas de comunicação. Interface das posições de atendimento operando normalmente.
P4 - Baixa	Falha de componentes ou módulos isolados que não se enquadrem em nenhum dos casos descritos nos itens anteriores desta tabela e que não impactem a operacionalização da interface das posições de atendimento.

3.5.6. Quando detectada falha técnica nas soluções tecnológicas de comunicação sob responsabilidade da CONTRATADA, os atendimentos do Suporte Tecnológico deverão ser realizados nos tempos máximos especificados na tabela a seguir, de acordo com a classificação de prioridade. Os tempos serão contabilizados a partir do acionamento pela CONTRATANTE, a ser registrado em sistema de chamados disponibilizado pela CONTRATADA.

TEMPO MÁXIMO PARA FINALIZAÇÃO DE AÇÕES CORRETIVAS





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

PRIORIDADE	TEMPO MÁXIMO
P1 - Altíssima	2 horas (corridas)
P2 - Alta	4 horas (corridas)
P3 - Média	8 horas (úteis)
P4 - Baixa	16 horas (úteis)

3.5.7. O Acordo de Nível de Serviços (ANS) para Suporte Tecnológico Corretivo não se aplica quando a falha detectada for proveniente da operacionalização de responsabilidade da Operadora de Telefonia contratada. Nesse caso, o serviço de suporte será prestado pela Operadora de Telefonia, sendo o prazo para a solução do problema informado pela CONTRATADA à CONTRATANTE com base nos registros de chamados realizados junto à Operadora e se dará pelo Sistema Eletrônico de Informação.

3.5.7.1. Caberá a CONTRATADA, apresentar a CONTRATANTE todos os registros e notificações feitos à Operadora de Telefonia, por meio de relatórios, com as providências tomadas para resolução do problema.

3.6. Requisitos de Segurança

3.6.1. É necessário que haja soluções de "FIREWALL" em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação da CONTRATADA destinada ao atendimento da CONTRATANTE, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados.

3.6.2. As soluções de "FIREWALL" deverão ter disponibilidade igual ou superior à do serviço de WAN contemplado no Termo de Referência.

3.6.3. As soluções de "FIREWALL" deverão conter a característica de restrições, onde tudo que não for expressamente permitido será bloqueado.

3.6.4. Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de "FIREWALL", referentes às conexões com a CONTRATANTE, deverão ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e disponibilizadas à CONTRATANTE, quando solicitado.

3.6.5. Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de "FIREWALL" referentes às conexões, deverão ser submetidas formalmente à CONTRATANTE, com a devida justificativa, para análise técnica e aprovação.

3.6.6. A solução de "FIREWALL", em todas as fronteiras, deve gerar "logs" (registros de atividades)



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

na rede) administrativos do próprio produto e do tráfego por ele inspecionado, que serão fornecidos ao corpo técnico da CONTRATANTE quando solicitado.

3.6.7. As atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção das soluções de "FIREWALL" serão de responsabilidade da CONTRATADA.

3.6.8. A CONTRATADA deverá orientar a equipe da CONTRATANTE na configuração das regras de acesso dos equipamentos, a fim de possibilitar uma análise posterior por parte da CONTRATANTE.

3.6.9. É necessário haver soluções de IPS, a serem instaladas "in-line" (toda a passagem entre o início e o final de cada processo) atrás do equipamento de conexão, com capacidade de análise profunda de pacotes "deep inspection" (inspeção interna), de forma bidirecional.

3.6.10. A solução de IPS pode estar integrada à solução de "FIREWALL" apresentada.

3.6.11. É necessário que haja solução de antivírus capaz de detectar e remover vírus como "Cavalos de Troia", "Worms" (programas semelhantes aos vírus) e ameaças correlatas na passagem dos pacotes entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

3.6.12. A solução de antivírus deve possuir antivírus de "GATEWAY" (sistema que possibilita o intercâmbio de serviços entre redes com tecnologias distintas) bidirecional.

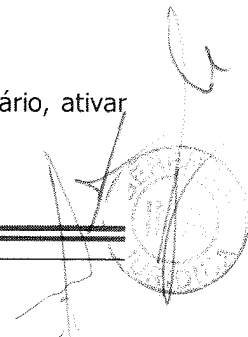
3.6.13. A solução de antivírus deve ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contemplado no Termo de Referência.

3.6.14. As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus deverão ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços objeto do Termo de Referência.

3.6.15. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por manter as vacinas dos equipamentos sempre atualizadas.

3.6.16. As licenças de antivírus deverão estar atualizadas durante todo o tempo de vigência da prestação de serviços prevista no Termo de Referência.

3.6.17. Deverá ser possível otimizar as regras de "FIREWALL" do antivírus e, se necessário, ativar ou desativar o mesmo.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

3.6.18. As conexões com a CONTRATANTE deverão possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da CONTRATANTE estejam protegidos de acesso de terceiros – mecanismos estes atualizados proativamente de acordo com as tecnologias de última geração existentes no mercado.

3.6.19. A CONTRATANTE deverá ter acesso a estes mecanismos e seus equipamentos a fim de validar a sua configuração a qualquer momento.

3.6.20. A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso local ou remoto aos “hardwares” e “softwares” utilizados com finalidade exclusiva para o atendimento na Estrutura Central de Atendimento, com a finalidade de avaliação da segurança/ e ou qualidade a qualquer tempo.

3.6.21. A CONTRATADA deverá possuir “softwares” e demais recursos que permitam fazer o tratamento dos “logs” em computadores e equipamentos de rede sempre que solicitado pelo corpo técnico da CONTRATANTE de maneira a produzir os relatórios que se façam necessários, inclusive os de nível gerencial, sobre a segurança do ambiente e a qualidade dos sistemas de comunicação utilizados.

3.6.22. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por manter a redundância e disponibilidade necessária para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos, tais como: Equipamentos de Rede e Comunicação, Desktop, Servidores, equipamentos de telefonia, entre outros.

3.6.23. Todos os sistemas e equipamentos utilizados para a Prestação de Serviços prevista no Termo de Referência, instalados fisicamente na edificação da CONTRATADA deverão estar contemplados pelos seguintes recursos mínimos:

a) “Nobreak”/ Baterias com autonomia de no mínimo 5 (cinco) minutos em caso de queda de energia elétrica;

b) Gerador de energia elétrica com partida automática e autonomia de no mínimo 5 (cinco) horas em caso de queda de energia elétrica.

3.7. Hardware (Parte Física)

3.7.1. A CONTRATADA deverá se certificar de que os microcomputadores utilizados para atendimento obedecem aos requisitos mínimos de hardware e software (navegador web, etc.).

3.7.2. O sistema operacional instalado nos microcomputadores deverá ser compatível com os



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

softwares utilizados para atendimento.

3.7.3. Os recursos de memória dos microcomputadores deverão ser compatíveis aos softwares utilizados no atendimento.

3.7.4. Caso seja detectada falha técnica em algum dos microcomputadores utilizados para atendimento, a CONTRATADA deverá assegurar a correção do problema ou disponibilização de outro equipamento. Nenhuma falha técnica de microcomputadores será considerada como justificativa para o não cumprimento do Acordo de Nível de Serviços da Estrutura Central de Atendimento.

3.7.5. Toda a solução de Servidores e demais equipamentos de rede será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.8. Softwares (Parte Lógica)

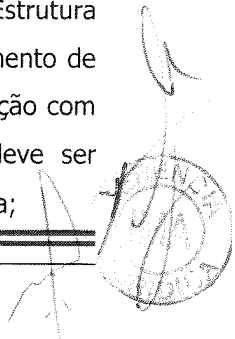
3.8.1. A CONTRATANTE deverá indicar todos os softwares necessários à inserção e consulta de dados inerentes à prestação dos serviços públicos envolvidos na Estrutura Central de Atendimento e providenciar o cadastro dos profissionais da Estrutura Central de Atendimento como usuários desses softwares.

3.8.2. A CONTRATADA deverá prover comunicação de dados para acesso aos softwares indicados pela CONTRATANTE, arcando com todos os custos de autorização de acesso junto ao Datacenter onde estão hospedados os sistemas da CONTRATANTE.

3.8.3. Além dos sistemas de comunicação telefônica, via chat, via e-mail e via SMS, a CONTRATADA deverá prover o software de Gestão de Relacionamento com os cidadãos que entrarem em contato com a Estrutura Central de Atendimento. O software de Gestão de Relacionamento deverá obedecer aos seguintes requisitos:

a) Deverá ser constituído por módulos on-line, acessíveis através de plataforma web;

b) A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação API, quando solicitado, possibilitando a integração do software com os demais sistemas utilizados pela Estrutura Central de Atendimento, conforme os interesses da CONTRATANTE. O desenvolvimento de módulos e componentes nos sistemas da CONTRATANTE para possibilitar a integração com o software de Gestão de Relacionamento disponibilizado pela CONTRATADA deve ser realizado por equipe técnica especializada, não contemplada no Termo de Referência;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

c) O software terá como principal funcionalidade o registro de contatos dos cidadãos com a Estrutura Central de Atendimento, independente do canal de comunicação utilizado;

d) O software deverá possuir um módulo de Administração, possibilitando a distinção dos usuários entre operadores e administradores do sistema. Os usuários administradores pertencerão ao quadro de funcionários da CONTRATADA;

e) O software deverá permitir a alocação de um profissional da Estrutura Central de Atendimento em mais de uma operação para que os registros sejam realizados adequadamente;

f) O software deverá garantir a segurança da informação, evitando intrusões e má utilização. Para isso, deverá prever, no mínimo, as funcionalidades de controle de permissão de acesso, mecanismo de definição de perfis de usuários e geração de log das atualizações dos registros, identificando qual usuário as realizou;

g) O software deverá retornar um número de protocolo para cada atendimento registrado. A numeração do protocolo deverá ser sequencial.

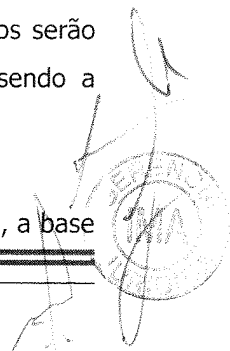
h) O software deverá permitir o registro de diferentes serviços realizados em um mesmo número de protocolo, permitindo o retrato de forma fidedigna da quantidade de serviços realizados durante cada atendimento;

i) Cada protocolo registrado deverá conter, pelo menos, a identificação do munícipe/ usuário do serviço, o canal de comunicação utilizado, a data de realização do atendimento e qual o serviço que foi realizado;

j) Para a consulta dos registros realizados, o software deverá permitir a pesquisa através da data de atendimento, dos dados do munícipe/ usuário do serviço, pelo canal de comunicação utilizado e pelo tipo de serviço realizado.

k) A CONTRATADA deve disponibilizar relatórios gerenciais com os dados registrados no software de Gestão de Relacionamento. A periodicidade e os modelos dos relatórios serão definidos em conjunto com a CONTRATANTE, de acordo com cada operação, sendo a periodicidade mínima semanal.

l) O software de Gestão de Relacionamento será provido pela CONTRATADA, porém, a base





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

de dados gerada através da Estrutura Central de Atendimento será de propriedade da CONTRATANTE e deverá estar incorporada ao processo de backup, sendo encaminhada à equipe técnica da CONTRATANTE por ocasião de rescisão contratual.

3.9. Seleção, Contratação, Gestão e Capacitação do Atendimento Humano

3.9.1. A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para composição do quadro de atendentes da Estrutura Central de Atendimento, garantindo a quantidade de recursos humanos necessários ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, bem como das demais especificações do Termo de Referência.

3.9.2. A jornada de trabalho dos profissionais da Estrutura Central de Atendimento deverá ser definida respeitando-se a legislação vigente e as convenções publicadas pelas entidades de classe.

3.9.3. Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos.

3.9.4. A CONTRATADA deverá respeitar, no mínimo, o piso salarial de cada categoria de profissionais, de acordo com os valores e padrões praticados pelo mercado.

3.9.5. O recrutamento e seleção serão de responsabilidade inteiramente da CONTRATADA, sendo todos os seus procedimentos e etapas devidamente documentados. Todo o processo deve ser colocado à disposição da CONTRATANTE sempre que solicitado.

3.9.6. A CONTRATADA deverá apurar e responder, no prazo de 48 horas, a todo e qualquer questionamento formalizado pela CONTRATANTE acerca da conduta das equipes de atendimento humano.

3.9.7. A gestão de recursos humanos praticada pela CONTRATADA deverá obedecer a toda a legislação vigente, em especial, às determinações da Lei Federal 6.514/77, regulamentada pela Portaria nº 3.214/78, do Ministério do Trabalho e suas alterações, às normas de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho aplicáveis à execução específica das atividades, em especial a NR 17, bem como à Portaria nº 09 de 30 de março de 2007.

3.9.8. A CONTRATADA se compromete a substituir quaisquer de seus empregados designados para a Estrutura Central de Atendimento que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos da monitoria, exigidos no Termo de Referência ou mediante relato formal da CONTRATANTE sobre fato ou conduta desabonadora apresentada pelo profissional. A substituição do empregado não





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

deverá prejudicar os índices dos Acordos de Nível de Serviços (ANS) estabelecidos no Termo de Referência.

3.9.9. Em caso de conduta que venha trazer prejuízo à municipalidade ou a terceiro, em decorrência de ação por culpa ou dolo, o afastamento do empregado será imediato até que se constate o fato e a substituição caberá à CONTRATADA, não podendo o afastamento do empregado prejudicar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviços (ANS) previstos no Termo de Referência. Respeitando-se o direito ao contraditório e à ampla defesa, caso comprovada a culpa ou dolo por parte do empregado, a CONTRATADA deverá ressarcir ao munícipe qualquer prejuízo financeiro, quando por ele solicitado, decorrente da ação do empregado.

3.9.10. A CONTRATADA deverá elaborar plano de contingência para casos de greves problemas de transporte e outros que possam afetar o conjunto de recursos humanos da prestação de serviços à CONTRATANTE, de modo a garantir o cumprimento dos índices de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.

3.9.11. A CONTRATADA deve manter supervisão e apoio técnico em todas as operações que compõem a Estrutura Central de Atendimento, na quantidade necessária para atendimento dos serviços, podendo a supervisão da CONTRATADA realizar gestão compartilhada de operações, sempre com conhecimento da CONTRATANTE.

3.9.11.1. Entende-se por gestão compartilhada aquela em que o supervisor é responsável por funcionários alocados em diferentes operações de atendimento.

3.9.11.2. Entende-se por papel do supervisor:

a) Efetuar o atendimento ao cidadão/cliente, quando necessário, por meio de telefone, e-mail, chat, ou sistema remoto, transmitindo e recebendo informações sobre os serviços inerentes às operações;

b) Fazer a gestão da equipe, escala de pessoal, programação de férias, avaliação de experiência e desempenho;

c) Acompanhar o desempenho da equipe fornecendo "feedbacks" sobre os atendimentos realizados;

d) Realizar serviços gerais de escritório, cumprindo os procedimentos e prazos necessários aos mesmos, conferir relatórios e planilhas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

e) Encaminhar aos órgãos competentes os documentos gerados pelas operações.

3.9.11.3. Entende-se por papel do apoio técnico:

- a) Efetuar o atendimento ao cidadão/cliente, quando necessário, por meio de telefone, e-mail, chat, ou sistema remoto, transmitindo e recebendo informações sobre produtos e serviços;
- b) Executar serviços gerais de escritórios cumprindo os procedimentos e prazos necessários aos mesmos, realizando, inclusive, arquivos;
- c) Conferir e auxiliar na produção de relatórios e planilhas inerentes à operação;
- d) Manter-se atualizado, inteirando-se dos novos assuntos, processos e legislações relacionadas à operação;
- e) Dar suporte aos atendentes esclarecendo dúvidas;
- f) Treinar e capacitar a equipe em conhecimentos e habilidades referentes à sua área de atuação, quando necessário;
- g) Realizar suporte técnico à supervisão;
- h) Auxiliar na realização de monitorias para garantir a qualidade do serviço.

3.9.12. Respeitando-se a carga horária diária de trabalho, os horários de expediente dos supervisores poderão ser distribuídos pela CONTRATADA da forma que melhor se adequar a cada operação.

3.9.13. No tempo de funcionamento da Estrutura Central de Atendimento excedente à carga horária dos supervisores, estes serão substituídos por equipe de apoio técnico alocada pela CONTRATADA, de forma que cada operação conte com, ao menos, 1 (um) apoio técnico dedicado.

3.9.14. Na operação Defesa Civil, especificamente, a CONTRATADA deve manter 1 (um) supervisor e 1 (um) apoio dedicado, com carga horária de 8 (oito) e 6 (seis) horas diárias, respectivamente, com regime de trabalho por escala de revezamento, contemplando 5 (cinco) dias trabalhados e 2 (dois) dias de folga por semana. Os dias de trabalho do supervisor serão definidos de acordo com a





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

escala mensal da operação.

3.9.15. Na operação Defesa Civil, nos períodos de ausência do supervisor e/ou apoio, a CONTRATADA deverá manter equipe de gestão disponível por acesso remoto.

3.9.16. As ausências dos profissionais da Estrutura Central de Atendimento, decorrentes de férias, licenças, folgas, deverão ser programadas pela CONTRATADA, a fim de manter os Acordos de Nível de Serviços (ANS) estabelecidos, não podendo ser utilizadas como justificativas para o descumprimento dos índices previstos no Termo de Referência.

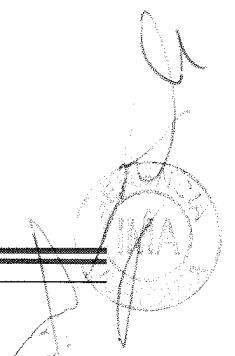
3.9.17. A CONTRATADA será responsável pela capacitação da equipe quanto às habilidades inerentes ao serviço de atendimento telefônico, denominada Capacitação Operacional.

3.9.18. A Capacitação Operacional será composta pelos treinamentos baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponibilizados pela CONTRATADA e de orientações referentes a técnicas e qualidade de atendimento.

3.9.19. O planejamento, a organização e a aplicação da Capacitação Operacional são de responsabilidade da CONTRATADA.

3.9.20. A Capacitação Operacional deverá ser realizada na implementação da Estrutura Central de Atendimento, sempre que forem admitidos novos profissionais na equipe, ou mediante solicitação da CONTRATANTE. Os treinamentos devem abordar, ao menos, os seguintes temas:

- a) Contextualização sobre Estrutura Central de Atendimento;
- b) Técnicas e Habilidades na comunicação falada e escrita;
- c) Padrões de Atendimento Telefônico;
- d) Técnicas de conversação por telefone e meios digitais;
- e) Legislação vigente e Código de Ética do setor;
- f) Sigilo Profissional;
- g) Conhecimentos sobre a CONTRATANTE e seus serviços.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

3.9.21. Os custos decorrentes da Capacitação Operacional serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

3.9.22. A CONTRATADA assumirá o compromisso de ministrar novo treinamento à sua equipe de profissionais, sem nenhum ônus à CONTRATANTE, sempre que houver a implementação de nova ferramenta ou recurso tecnológico de responsabilidade da CONTRATADA para melhoria da prestação de serviços.

3.9.23. A CONTRATADA não poderá considerar o tempo dedicado a treinamentos e capacitações de sua responsabilidade como justificativa para o não cumprimento do Acordo de Nível de Serviços (ANS) previsto no Termo de Referência.

3.9.24. A CONTRATADA deverá oferecer aos seus empregados cursos de reciclagem permanentes sobre a Capacitação Operacional, abrangendo todas as equipes e categorias envolvidas no trabalho da Estrutura Central de Atendimento, visando sempre a qualidade dos serviços prestados.

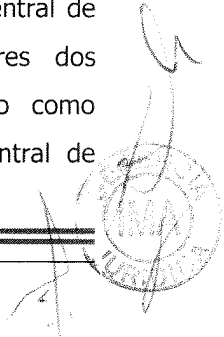
3.9.25. Fica vedada a utilização de supervisores da Estrutura Central de Atendimento como instrutores dos treinamentos inerentes à Capacitação Operacional.

3.9.26. Todos os treinamentos realizados pela CONTRATADA para os profissionais da Estrutura Central de Atendimento devem ser registrados, sendo os registros disponibilizados à CONTRATANTE quando solicitado.

3.9.27. Os profissionais da Estrutura Central de Atendimento devem receber também treinamentos de natureza estrutural, baseados nas informações, assuntos e serviços pertinentes à CONTRATANTE, utilizados como fonte e estrutura para o atendimento realizado pela Central, denominados Capacitação Técnica.

3.9.28. O conteúdo programático da Capacitação Técnica para atendentes, apoios e supervisores, referente aos serviços e aos procedimentos para o desenvolvimento das atividades relacionadas aos mesmos, serão fornecidos pela CONTRATANTE, cabendo aos seus instrutores efetuar o treinamento aos atendentes, apoios e supervisores.

3.9.29. A CONTRATANTE poderá capacitar supervisores e apoios técnicos da Estrutura Central de Atendimento, em acordo com a CONTRATADA, para atuarem como multiplicadores dos treinamentos inerentes à Capacitação Técnica, caso seja verificado que a atuação como multiplicadores não impactará no Acordo de Nível de Serviços (ANS) da Estrutura Central de Atendimento.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

3.9.30. A CONTRATADA disponibilizará o Ambiente de Treinamento para a realização das Capacitações Técnicas, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

3.9.31. A CONTRATADA poderá aplicar, treinamentos no modelo "on the job", onde o atendente acompanha o atendimento de profissionais com experiência no assunto, como uma extensão da Capacitação Técnica.

3.9.32. A carga horária da Capacitação Técnica será estabelecida pelos gestores da CONTRATANTE nas operações em conjunto com a CONTRATADA.

3.9.33. Nenhum empregado da CONTRATADA poderá assumir a posição de atendimento sem a Capacitação Técnica necessária.

QUARTA – DA DESCRIÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA ESTRUTURA CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.1. Descrição dos serviços atendidos

4.1.1. Os profissionais alocados nas operações da Estrutura Central de Atendimento deverão se apresentar aptos à realização das atividades previstas no escopo de serviços previsto no Termo de Referência.

4.1.1.1. Em caso de implementação de novos serviços ao escopo de qualquer uma das operações, será necessária uma análise, em conjunto com a CONTRATADA a fim de que seja constatado o não prejuízo ao Acordo de Nível de Serviços (ANS) estabelecido no Termo de Referência.

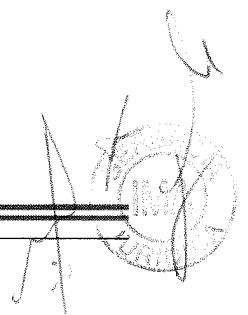
4.1.1.2. Compõem o escopo das operações as seguintes atividades:

a) SAC (Atendimento Tributário)

– Emissão de demonstrativo de débito;

– Emissão de guias para pagamento;

– Alteração do proprietário de imóvel;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

- Alteração do endereço de entrega de carnê de IPTU;
- Orientação na abertura, alteração e encerramento de Inscrição Municipal;
- Consulta de protocolo administrativo físico;
- Agendamento de vista de processo administrativo físico;
- Orientação e consulta de processo administrativo em sistemas próprios;
- Consulta de processo judicial referente à execução fiscal de tributos;
- Ligações ativas para informar contribuintes sobre notificações publicadas no Diário Oficial do Município e fazer a devida cobrança;
- Recebimento de documentos dos contribuintes, análise e solicitação ao setor jurídico Prefeitura Municipal de Campinas para baixa e/ou suspensão de execução fiscal;
- Recebimento de documentos dos contribuintes, análise e solicitação ao setor de cobrança Prefeitura Municipal de Campinas para cancelamentos de protestos;
- Informações sobre assuntos tributários: IPTU, ISSQN, TFA, ITBI e Auto de Infração.

b) 156

- Informações gerais sobre os órgãos da Prefeitura Municipal de Campinas;
- Orientação sobre os telefones de todos os setores da Prefeitura de Campinas, bem como das autarquias e serviços de utilidade pública;
- Registro e encaminhamento de solicitações de serviços, sugestões e reclamações aos setores competentes;
- Agendamento para o Programa Social do Bolsa Família e CPAT;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

- Registro de protocolos COFIT e SEMURB;
- Recebimento, correção e encaminhamento de solicitações através do 156 mobile;
- Recebimento, correção e encaminhamento as solicitações via web;
- Consultoria aos servidores municipais quanto ao manuseio da ferramenta do 156;
- Encaminhamento das solicitações recebidas através do sistema COLAB;
- Reencaminhamento das providências vindas das Secretarias ou dos Departamentos aos cidadãos;
- Atendimento das dúvidas de acesso ao Portal Cidadão.

c) Disque Saúde (160)

- Agendamento para consultas, atendimento de enfermagem, coleta de exames, vacinação, teste de acuidade visual, dentre outros procedimentos;
- Confirmação de agendamento e comparecimento em relação aos procedimentos atendidos pela Rede Municipal de Saúde;
- Informações relacionadas à área de Saúde no município de Campinas;
- Orientação sobre os serviços disponíveis no Sistema Único de Saúde (SUS).

d) Urbanismo

- Atendimento e Informações sobre o CAP – Aprovação de Projetos;
- Agendamento para atendimento presencial sobre processos de Aprovação de Planta;
- Informações sobre a documentação necessária para Aprovação/



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

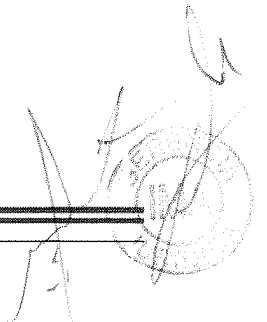
Secretaria Municipal de Justiça

Regularização/ Ampliação;

- Informações sobre Estudo de Impacto de Vizinhança (EIV);
- Informações Semurb On-line;
- Informações sobre Reforma/ Demolição;
- Informações Certificado de Conclusão de Obra (CCO)/ Habite-se;
- Informações e denúncias sobre Fiscalizações e Vistorias;
- Agendamento para atendimento presencial junto à equipe de Fiscalização;
- Informações sobre Alvará de Funcionamento, Alvará de Eventos, Certidão de Uso do Solo, Via Rápida Empresa (VRE);
- Agendamento para atendimento presencial junto à equipe de Alvará de Uso;
- Orientações sobre documentos, agendamento, taxas e boletos.

e) PROCON (151)

- Informações e esclarecimentos pertinentes ao Código de Defesa do Consumidor;
- Registro de denúncias contra a relação de consumo, como por exemplo, ausência de preços em produtos, tempo de espera na fila do caixa bancário, ausência de placa ou código de defesa do consumidor para consulta, dentre outros;
- Acompanhamento/ consulta de reclamações e denúncias registradas;
- Cadastro de CNPJ de empresas no sistema Procon Digital;
- Arquivamento de reclamações por solução ou acordo;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

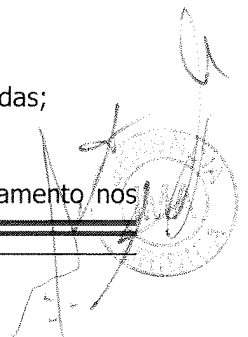
- Certidão de contato, para realização de audiência virtual;
- Esclarecimento de dúvidas de empresas e consumidores.

f) Defesa Civil

- Abertura de ocorrências solicitadas por cidadãos ou internamente pela Defesa Civil;
- Formatação de arquivos com informações recebidas pela Defesa Civil;
- Envio de e-mail com os arquivos formatados para a Coordenação da Defesa Civil;
- Publicações no site Campinas resiliente;
- Envio de e-mails para contatos da Defesa Civil informando as publicações realizadas;
- Preenchimento de planilha com as quantidades de publicações diariamente;
- Elaboração de relatório com as publicações quinzenal e mensal;
- Monitoramento do clima em plataformas específicas, indicados pela Defesa Civil;
- Registro de solicitações dos cidadãos por meio de sistemas do atendimento 156 e do Protocolo geral.

g) Ouvidoria

- Registro de manifestações dos munícipes (reclamações, denúncias, elogios e sugestões);
- Informações quanto ao andamento das manifestações registradas;
- Registro de questionamentos quanto aos protocolos em andamento nos





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

órgãos da Prefeitura Municipal de Campinas e da Administração Municipal Indireta;

– Reabertura de protocolos junto aos órgãos da Prefeitura Municipal de Campinas e da Administração Municipal Indireta.

h) Vigilância Sanitária

- Atendimento de ligações com fornecimento de informações, esclarecimentos que se fizerem necessários relativos a processos e procedimentos de acordo com roteiros/ procedimentos fornecidos;
- Registro de informações necessárias ao atendimento das solicitações nos sistemas da VISA;
- Orientação a serviços/sistemas para esclarecimento e direcionamento com relação às dúvidas técnicas, operacionais e de requisições de usuários referentes aos produtos, serviços e sistemas relacionados à Vigilância Sanitária, via telefone e e-mail.
- Encaminhamento das situações, que não consigam solucionar, a área responsável, via telefone e e-mail.
- Agendamento de usuário para retirada de documentos/receituários, atendimento técnico, ou outras solicitações que se fizerem necessárias;
- Resposta a e-mails referentes aos serviços ofertados/disponibilizados pela VISA;
- Liberação de acesso a processos e sistemas de acordo solicitados pelo cidadão por telefone ou e-mail, conforme orientação fornecida.
- Envio de documentos, informes, manuais por e-mail que possam auxiliar no processo a ser realizado pelo solicitante.
- Consulta aos Sistemas da Vigilância (SEI, GSC, SIVISA, PMC, VRE, e outros que vierem a surgir) para fornecimento de informações/orientações via telefone e e-mail.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

i) Assistência Social

- Envio de SMS para confirmação de agendamento, atualização de cadastro e demais comunicações dos benefícios sociais do Cadastro Único.

4.2. Atendimento Telefônico Receptivo

4.2.1. O Atendimento Telefônico Receptivo da Estrutura Central de Atendimento estará disponível à população no horário das 8h às 18h, de segunda a sexta feira, para as operações SAC (Atendimento Tributário), 156 e Disque Saúde (160); no horário das 8h às 17h, de segunda à sexta feira, para as operações Urbanismo, PROCON (151), Vigilância Sanitária e Ouvidoria Geral do Município. A operação Defesa Civil, devido à sua característica de serviço emergencial, deverá funcionar ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana.

4.2.2. Os horários de funcionamento das operações poderão sofrer alterações em situações diretamente relacionadas à pandemia, com a devida flexibilização dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) estabelecidos no Termo de Referência.

4.2.3. Serão considerados atendimentos Telefônicos Receptivos todos os contatos atendidos através dos troncos de telefonia conectados ao sistema de comunicação da CONTRATADA.

4.2.4. A CONTRATADA ficará responsável pelo monitoramento e acompanhamento constante da Estrutura Central de Atendimento, zelando pela qualidade dos serviços prestados e pelo cumprimento dos índices previstos no Acordo de Nível de Serviços do Atendimento Telefônico Receptivo.

4.2.5. O Atendimento Telefônico Receptivo é restrito a serviços que possam ser finalizados através desse canal de comunicação. Com exceção das atividades decorrente do próprio atendimento receptivo, que podem ocorrer durante ou imediatamente após o encerramento da ligação, podendo-se utilizar, neste caso, quaisquer outras ferramentas de comunicação, tais como e-mail, por exemplo, não integrando estas quais outros serviços estabelecidos no Termo de Referência.

4.2.6. O dimensionamento da equipe para Atendimento Telefônico Receptivo deverá considerar o Acordo de Nível de Serviços (ANS) estabelecido para cada operação.

4.2.6.1. Os atendimentos Telefônicos Receptivos deverão ser restritos aos serviços especificados no item 4.1.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

4.2.6.2. Para a apuração do Acordo de Nível de Serviço (ANS), serão considerados os índices apurados apenas nas ligações direcionadas para profissionais de atendimento humano da Estrutura Central de Atendimento.

4.2.6.3. Para a definição do Acordo de Nível de Serviços (ANS) no Atendimento Telefônico Receptivo serão considerados os conceitos indicados na Tabela I.

4.2.6.4. A CONTRATADA deverá alocar seus recursos tecnológicos e humanos de forma a cumprir os índices mensais de atendimentos telefônicos receptivos determinados para cada operação, conforme descrito na tabela a seguir:

ATENDIMENTO TRIBUTÁRIO (SAC) – Segunda à Sexta-feira, das 8h às 18h													
Mínimo de recebidas / mês	Mínimo de atendidas / mês	Máximo de recebidas / mês	Máximo de atendidas / mês	Mínimo de recebidas / dia*	Mínimo de atendidas / dia*	Máximo de recebidas / dia*	Máximo de atendidas / dia*	TMA	TME	MTE	ILA	IAR	IPS
6.240	6.000	12.480	12.000	312	300	624	600	420s	300s	360s	Até 60s = 100%	100%	90%
											De 61s a 120s = 8%		
											De 121s a 180s = 6%		
											Acima de 180s = 4%		
DISQUE SAÚDE (160) – Segunda à Sexta-feira, das 8h às 18h													
Mínimo de recebidas / mês	Mínimo de atendidas / mês	Máximo de recebidas / mês	Máximo de atendidas / mês	Mínimo de recebidas / dia*	Mínimo de atendidas / dia*	Máximo de recebidas / dia*	Máximo de atendidas / dia*	TMA	TME	MTE	ILA	IAR	IPS
13.520	13.000	22.880	22.000	676	650	1144	1100	420s	420s	480s	Até 60s = 100%	N/A	90%
											De 61s a 120s = 8%		
											De 121s a 180s = 6%		
											Acima de 180s = 4%		
DEFESA CIVIL (199) – Segunda a Domingo, das 00h às 24h													
Mínimo de recebidas / mês	Mínimo de atendidas / mês	Máximo de recebidas / mês	Máximo de atendidas / mês	Mínimo de recebidas / dia*	Mínimo de atendidas / dia*	Máximo de recebidas / dia*	Máximo de atendidas / dia*	TMA	TME	MTE	ILA	IAR	IPS
3.120	3.000	6.240	6.000	156	150	312	300	180s	60s	120s	Até 60s = 100%	100%	N/A
											De 61s a 120s = 8%		
											De 121s a 180s = 6%		
											Acima de 180s = 4%		
PROCON (151) – Segunda à Sexta-feira, das 8h às 17h													
Mínimo de recebidas / mês	Mínimo de atendidas / mês	Máximo de recebidas / mês	Máximo de atendidas / mês	Mínimo de recebidas / dia*	Mínimo de atendidas / dia*	Máximo de recebidas / dia*	Máximo de atendidas / dia*	TMA	TME	MTE	ILA	IAR	IPS
4.160	4.000	6.240	6.000	208	200	312	300	180s	180s	360s	Até 60s = 100%	100%	90%
											De 61s a 120s = 8%		
											De 121s a 180s = 6%		





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

											Acima de 180s = 4%			
156 – Segunda à Sexta-feira, das 8h às 18h														
Mínimo de recebidas / mês	Mínimo de atendidas / mês	Máximo de recebidas / mês	Máximo de atendidas / mês	Mínimo de recebidas / dia*	Mínimo de atendidas / dia*	Máximo de recebidas / dia*	Máximo de atendidas / dia*	TMA	TME	MTE	ILA	IAR	IPS	
22.880	22.000	33.280	32.000	1144	1100	1664	1600	240s	180s	360s	Até 60s = 100% De 61s a 120s = 8% De 121s a 180s = 6% Acima de 180s = 4%	N/A	90%	
Urbanismo – Segunda à Sexta-feira, das 8h às 17h														
Mínimo de recebidas / mês	Mínimo de atendidas / mês	Máximo de recebidas / mês	Máximo de atendidas / mês	Mínimo de recebidas / dia*	Mínimo de atendidas / dia*	Máximo de recebidas / dia*	Máximo de atendidas / dia*	TMA	TME	MTE	ILA	IAR	IPS	
2.080	2.000	4.160	4.000	104	100	208	200	180s	180s	360s	Até 60s = 100% De 61s a 120s = 8% De 121s a 180s = 6% Acima de 180s = 4%	100%	90%	
Ouvidoria Geral do Município – Segunda à Sexta-feira, das 8h às 17h														
Mínimo de recebidas / mês	Mínimo de atendidas / mês	Máximo de recebidas / mês	Máximo de atendidas / mês	Mínimo de recebidas / dia*	Mínimo de atendidas / dia*	Máximo de recebidas / dia*	Máximo de atendidas / dia*	TMA	TME	MTE	ILA	IAR	IPS	
1.000	995	2.000	1.925	50	49	100	96	480s	60s	60s	Até 60s = 100% De 61s a 120s = 8% De 121s a 180s = 6% Acima de 180s = 4%	100%	90%	
Vigilância Sanitária (VISA) – Segunda à Sexta-feira, das 8h às 17h														
Mínimo de recebidas / mês	Mínimo de atendidas / mês	Máximo de recebidas / mês	Máximo de atendidas / mês	Mínimo de recebidas / dia*	Mínimo de atendidas / dia*	Máximo de recebidas / dia*	Máximo de atendidas / dia*	TMA	TME	MTE	ILA	IAR	IPS	
832	800	1.664	1.600	42	40	83	80	420s	420s	480s	Até 60s = 100% De 61s a 120s = 8% De 121s a 180s = 6% Acima de 180s = 4%	100%	90%	

*As quantidades mínimas e máximas de atendimentos receptivos diários foram calculadas considerando a divisão das quantidades mínimas e máximas mensais por um período de 20 dias úteis.

4.2.6.5. Caso a demanda diária das operações não atinja a quantidade mínima de atendimentos receptivos prevista na tabela, a CONTRATADA não sofrerá prejuízos, obrigando-se a executar os mesmos índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS).

4.2.6.6. Caso a demanda diária de ligações das operações exceda em até 30% as quantidades máximas descritas na tabela, os índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS) deverão ser reajustados para números de maior grandeza, na mesma proporção do aumento das ligações recebidas.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

4.2.6.7. Caso a demanda diária de ligações das operações exceda em mais de 30% as quantidades máximas descritas na tabela, os índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS) deverão ser desconsiderados para a operação que originou a ocorrência.

4.2.7. O Atendimento Telefônico Receptivo realizado por profissional de atendimento humano deverá ser encerrado através de Pesquisa de Satisfação, nas operações em que esse item estiver contemplado e nos casos em que o munícipe/usuário do serviço aguardar voluntariamente para registrar sua participação.

4.2.7.1. A Pesquisa de Satisfação será composta por até 3 (três) perguntas, definidas pela CONTRATANTE. As perguntas devem se restringir à análise do atendimento prestado pelo profissional da Estrutura Central de Atendimento, se abstendo da análise relacionada aos procedimentos de definições do serviço da CONTRATANTE.

4.2.7.2. Cada questão apresentada aos usuários será avaliada de acordo com a seguinte escala de classificação:

- a) Ótimo
- b) Bom
- c) Regular
- d) Ruim

4.2.7.3. A Pesquisa de Satisfação será reproduzida pela URA de cada operação contemplada, através de recursos totalmente eletrônicos.

4.2.7.4. Todas as ligações do Atendimento Telefônico Receptivo atendido pelos profissionais humanos das operações contempladas serão encaminhadas à Pesquisa de Satisfação no seu encerramento. Caso seja constatado que o profissional de atendimento não realizou a transferência, serão efetuados os devidos apontamentos na respectiva Monitoria de Qualidade.

4.2.7.5. A resposta à Pesquisa de Satisfação é voluntária e, portanto, o usuário pode abandonar o contato durante a reprodução do questionário pela URA.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

4.2.7.6. Devido ao seu caráter não obrigatório, a contabilização do índice de Pesquisa de Satisfação considerará apenas as ligações do Atendimento Telefônico Receptivo em que os cidadãos interagiram com a referida Pesquisa, atribuindo respostas ao questionário apresentado.

4.2.7.7. Será considerado satisfatório o Índice mensal igual ou superior a 90%, considerando para isso as respostas "bom" e "ótimo" nas questões apresentadas ao cidadão.

4.2.7.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios gerenciais com os dados do índice de Pesquisa de Satisfação. Os modelos dos relatórios serão definidos pelo CONTRATANTE de acordo com cada operação e a periodicidade deverá ser, no mínimo, semanal, por meio do Sistema Eletrônico de Informação/SEI, que deverá ser acompanhado pelo fiscal da operação e pelo órgão gestor do contrato.

4.2.8. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios mensais do Atendimento Telefônico Receptivo realizado pelos profissionais humanos da Estrutura Central de Atendimento. Os relatórios serão encaminhados à CONTRATANTE, separados por operação, junto com a prestação de contas mensal.

4.2.8.1. Além dos relatórios mensais, a CONTRATANTE poderá solicitar informações do atendimento telefônico receptivo à CONTRATADA a qualquer tempo, utilizando-se, para isso, o sistema de registro de chamados disponibilizado pela CONTRATADA.

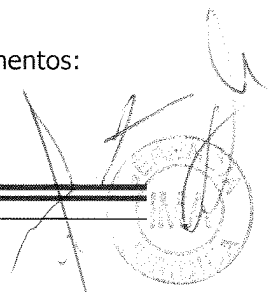
4.2.8.2. Além dos relatórios, a CONTRATANTE deve ter 1 (um) acesso online à plataforma de gerenciamento das ligações por operação, para acompanhamento dos dados em tempo real.

4.2.8.3. Os relatórios deverão ser apresentados em idioma português com possibilidade de seleção de páginas para impressão.

4.2.8.4. Os relatórios mensais deverão estar separados por operação de atendimento e fornecer elementos para validação e conferência de qualidade/ níveis de serviço. Serão encaminhados em formato digital para a CONTRATANTE no primeiro dia útil do mês seguinte à competência analisada.

4.2.8.5. Os relatórios mensais serão compostos, ao menos, pelos seguintes elementos:

a) Quantidade Total de Ligações Recebidas pela URA;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

- b) Quantidade Total de Ligações direcionadas pelo atendimento eletrônico (URA) para o atendimento humano da Estrutura Central de Atendimento;
- c) Quantidade Total de Ligações Atendidas pelos profissionais de atendimento humano da operação;
- d) Quantidade Total de Ligações Abandonadas na fila de espera do atendimento humano da operação;
- e) Quantidade de Ligações Abandonadas na fila de espera do atendimento humano da operação conforme escala de ILA definido no Termo de Referência;
- f) Tempo Médio de Atendimento diário e mensal do atendimento humano da operação;
- g) Tempo Médio de Espera diário e mensal do atendimento humano da operação;
- h) Quantidade de Ligações que atingiram o Máximo de Tempo de Espera (MTE);
- i) Quantidade de Ligações Atendidas pelos profissionais do atendimento humano da operação com tempo de espera adequado ao Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- j) Quantidade de Ligações Atendidas pelos profissionais do atendimento humano da operação com tempo de espera superior ao Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- k) Quantidade de Pesquisas de Satisfação respondidas na operação e Percentual de Aprovação;
- l) Quantidade de Ligações Registradas pelo atendimento humano da operação;
- m) Descritivo de monitorias realizadas apresentando o nome do responsável pelas informações, os atendentes monitorados, a quantidade e o resultado das monitorias.

4.2.8.6. A CONTRATANTE executará gerenciamento do Acordo de Nível de Serviços (ANS) através dos relatórios disponibilizados pela CONTRATADA e dados obtidos pela plataforma de gerenciamento das ligações, conforme item 4.2.8.2.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

4.3. Atendimento Telefônico Ativo

4.3.1. O Atendimento Telefônico Ativo da Central será realizado pelos profissionais da CONTRATADA conforme listagens de contatos e assuntos demandados formalmente pelo gestor da operação, representante da CONTRATANTE. Para a contabilização desses atendimentos, serão consideradas todas as ligações de saída localizadas no sistema de gerenciamento de ligações, disponibilizado pela CONTRATADA, em determinada competência.

4.3.2. Os contatos telefônicos ativos poderão ser realizados de segunda à sexta feira, das 9h às 18h para o Atendimento Tributário (SAC) e o Disque Saúde (160), e das 9h às 17h para o Atendimento Procon (151).

4.3.3. O Atendimento Telefônico Ativo poderá ser realizado por um profissional do atendimento humano ou pelo atendimento eletrônico da URA.

4.3.4. O dimensionamento da equipe para Atendimento Telefônico Ativo deverá considerar o Acordo de Nível de Serviços (ANS) estabelecido para cada operação.

4.3.4.1. Os Atendimentos Telefônicos Ativos deverão ser restritos aos serviços descritos no item 4.1.

4.3.4.2. Para a definição do Acordo de Nível de Serviços (ANS) no Atendimento Telefônico Ativo serão considerados os conceitos indicados na Tabela I.

4.3.4.3. A CONTRATADA deverá alocar seus recursos tecnológicos e humanos de forma a cumprir os índices mensais de Atendimentos Telefônicos Ativos determinados para cada operação, conforme descrito na tabela a seguir:

ATENDIMENTO TRIBUTÁRIO (SAC) – Segunda à Sexta-feira, das 9h às 18hs					
Quantidade mínima de ligações atendidas/ mês	Quantidade máxima de ligações atendidas/ mês	Quantidade mínima de ligações atendidas/ dia*	Quantidade máxima de ligações atendidas/ dia*	TMA	IAR
40	400	2	20	240s	100%
DISQUE SAÚDE (160) – Segunda à Sexta-feira, das 9h às 18hs					
Quantidade mínima de ligações atendidas/ mês	Quantidade máxima de ligações atendidas/ mês	Quantidade mínima de ligações atendidas/ dia*	Quantidade máxima de ligações atendidas/ dia*	TMA	IAR
1.000	4.000	50	200	420s	-
PROCON (151) – Segunda à Sexta-feira, das 9h às 17hs					





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

Quantidade mínima de ligações atendidas/ mês	Quantidade máxima de ligações atendidas/ mês	Quantidade mínima de ligações atendidas/ dia*	Quantidade máxima de ligações atendidas/ dia*	TMA	IAR
500	1.000	25	50	240s	100%

*As quantidades mínimas e máximas de atendimentos ativos diários foram calculados considerando a divisão das quantidades mínimas e máximas mensais por um período de 20 dias úteis.

**O IAR no Atendimento Telefônico Ativo considerará apenas os contatos gerados por profissionais de atendimento humano.

4.3.4.4. Caso a demanda diária das operações não atinja a quantidade mínima de atendimentos ativos prevista na tabela, a CONTRATADA não sofrerá prejuízos, obrigando-se a executar os mesmos índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS).

4.3.4.5. Caso a demanda mensal das operações exceda a quantidade máxima de atendimentos ativos descrita na tabela, a CONTRATADA emitirá cobrança adicional no valor correspondente à diferença entre o preço das ligações realizadas e o preço das ligações máximas contratadas, garantindo o mesmo valor unitário contratado.

4.3.5. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios mensais do Atendimento Telefônico Ativo realizado pela Estrutura Central de Atendimento. Os relatórios serão encaminhados à CONTRATANTE, separados por operação, junto com a prestação de contas mensal.

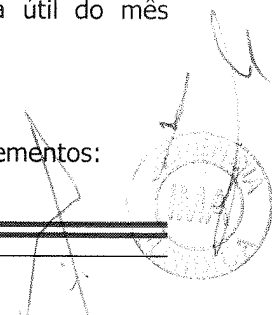
4.3.5.1. Além dos relatórios mensais, a CONTRATANTE poderá solicitar informações do atendimento telefônico ativo à CONTRATADA a qualquer tempo, utilizando-se, para isso, o sistema de registro de chamados disponibilizado pela CONTRATADA.

4.3.5.2. Além dos relatórios, a CONTRATANTE deve ter 1 (um) acesso online à plataforma de gerenciamento das ligações por operação, para acompanhamento dos dados em tempo real.

4.3.5.3. Os relatórios deverão ser apresentados em idioma português com possibilidade de seleção de páginas para impressão.

4.3.5.4. Os relatórios mensais deverão estar separados por operação de atendimento e fornecer elementos para validação e conferência de qualidade/ níveis de serviço. Serão encaminhados em formato digital para a CONTRATANTE no primeiro dia útil do mês seguinte à competência analisada.

4.3.4.5. Os relatórios mensais serão compostos, ao menos, pelos seguintes elementos:





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

a) Quantidade Total de Ligações Efetuadas;

b) Quantidade Total de Ligações Atendidas;

c) Tempo Médio de Atendimento diário e mensal do atendimento humano ativo da operação;

d) Quantidade de Ligações Registradas pelo atendimento humano da operação;

e) Descritivo de monitorias realizadas apresentando o nome do responsável pelas informações, os atendentes monitorados, a quantidade e o resultado das monitorias.

4.3.4.6. A CONTRATANTE executará gerenciamento do Acordo de Nível de Serviços (ANS) através dos relatórios disponibilizados pela CONTRATADA e dados obtidos pela plataforma de gerenciamento das ligações, conforme item 4.3.4.2.

4.4. Atendimento via Chat Online

4.4.1. O Atendimento via Chat Online estará disponível à população no horário das 8h às 18h, de segunda à sexta feira, para o Atendimento Tributário (SAC) e o Disque Saúde (160).

4.4.2. O sistema de Chat Online deverá estar disponível aos cidadãos através de plataforma web sob responsabilidade de gerenciamento e manutenção da CONTRATADA.

4.4.3. Serão considerados atendimentos via Chat Online todos os contatos recebidos através da plataforma web disponibilizada pela CONTRATADA nas páginas web designadas pela CONTRATANTE.

4.4.4. O Atendimento via Chat Online é restrito a serviços que possam ser finalizados através desse canal de comunicação. Ou seja, o contato não poderá gerar envio de informações através de outros canais de comunicação (ex. e-mail, redes sociais). Com exceção das atividades decorrente do próprio atendimento, que podem ocorrer durante ou imediatamente após o encerramento do contato, podendo-se utilizar, neste caso, quaisquer outras plataformas de comunicação, tais como e-mail, por exemplo, não integrando estas quais outros serviços estabelecidos neste contrato.

4.4.5. O atendimento através do Chat Online poderá ocorrer através de equipe de atendimento humano e/ ou por recursos tecnológicos como Chatbot, sendo que serviço de desenvolvimento





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

tecnológico e de integração entre sistemas da CONTRATANTE não estão inclusos no objeto do Termo de Referência.

4.4.6. O dimensionamento da equipe para Atendimento via Chat Online deverá considerar o Acordo de Nível de Serviços (ANS) estabelecido para cada operação.

4.4.6.1. Os atendimentos via Chat Online deverão ser restritos aos serviços especificados no item 4.1.

4.4.6.2. Para a apuração do Acordo de Nível de Serviço (ANS), serão considerados os conceitos indicados na Tabela I.

4.4.6.3. A CONTRATADA deverá alocar seus recursos tecnológicos e humanos de forma a cumprir os índices mensais de atendimentos via Chat Online determinados para cada operação, conforme descrito na tabela a seguir:

ATENDIMENTO TRIBUTÁRIO (SAC) – Segunda à Sexta-feira, das 8h às 18hs								
Quantidade mínima de contatos atendidos/ mês	Quantidade máxima de contatos atendidos/ mês	Quantidade mínima de contatos atendidos/ dia*	Quantidade máxima de contatos atendidos/ dia*	TMA	TME	MTE	IAR	IAS
3.000	5.000	150	250	480s	300s	600s	100%	90%
DISQUE SAÚDE (160) – Segunda à Sexta-feira, das 8h às 18hs								
Quantidade mínima de contatos atendidos/ mês	Quantidade máxima de contatos atendidos/ mês	Quantidade mínima de contatos atendidos/ dia*	Quantidade máxima de contatos atendidos/ dia*	TMA	TME	MTE	IAR	IAS
30	90	1	4	360s	360s	600s	100%	90%

*As quantidades mínimas e máximas de contatos atendidos diariamente foram calculadas considerando a divisão das quantidades mínimas e máximas mensais por um período de 20 dias úteis.

4.4.6.4. Caso a demanda diária das operações não atinja a quantidade mínima de atendimentos prevista na tabela, a CONTRATADA não sofrerá prejuízos, obrigando-se a executar os mesmos índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS).

4.4.6.5. Caso a demanda diária das operações exceda em até 30% a quantidade máxima de atendimentos descrita na tabela, os índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS) deverão ser reajustados para números de maior grandeza, na mesma proporção do aumento de atendimentos realizados.

4.4.6.6. Caso a demanda diária das operações exceda em mais de 30% a quantidade máxima de atendimentos descrita na tabela, os índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS) deverão ser desconsiderados para a operação que originou a ocorrência.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

4.4.7. O Atendimento via Chat Online deverá possibilitar que o munícipe/ usuário do serviço realize, voluntariamente, a Avaliação de Satisfação sobre aquele contato.

4.4.7.1. A Avaliação de Satisfação será aplicada aos contatos atendidos pelos profissionais humanos da Estrutura Central de Atendimento.

4.4.7.2. A avaliação será realizada através de um ícone, disponibilizado ao cidadão durante a conversação.

4.4.7.3. O ícone disponibilizado permitirá a avaliação de acordo com a seguinte escala de classificação:

a) Satisfeito

b) Insatisfeito

4.4.7.4. Os usuários dos serviços de Chat Online não serão obrigados a interagir com a Avaliação de Satisfação, podendo abandonar o contato sem indicar o seu sentimento em relação ao atendimento.

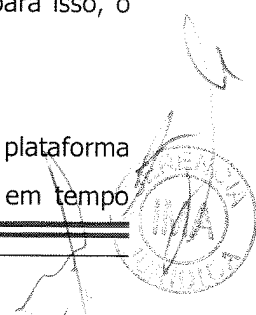
4.4.7.5. Devido ao seu caráter não obrigatório, a contabilização do Índice de Avaliação de Satisfação considerará apenas os apontamentos dos cidadãos que interagiram com a referida avaliação.

4.4.7.6. Será considerado satisfatório o Índice de Avaliação de Satisfação mensal igual ou superior a 90%, considerando para isso as indicações como "satisfeito".

4.4.8. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios mensais do Atendimento via Chat Online realizado pelos profissionais humanos da Estrutura Central de Atendimento. Os relatórios serão encaminhados à CONTRATANTE, separados por operação, junto com a prestação de contas mensal.

4.4.8.1. Além dos relatórios mensais, a CONTRATANTE poderá solicitar informações do atendimento via chat online à CONTRATADA a qualquer tempo, utilizando-se, para isso, o sistema de registro de chamados disponibilizado pela CONTRATADA.

4.4.8.2. Além dos relatórios, a CONTRATANTE deve ter 1 (um) acesso online à plataforma de gerenciamento dos chats por operação, para acompanhamento dos dados em tempo





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

real.

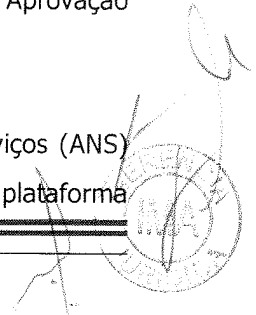
4.4.8.3. Os relatórios deverão ser apresentados em idioma português com possibilidade de seleção de páginas para impressão.

4.4.8.4. Os relatórios mensais deverão estar separados por operação de atendimento e fornecer elementos para validação e conferência de qualidade/ níveis de serviço. Serão encaminhados em formato digital para a CONTRATANTE no primeiro dia útil do mês seguinte à competência analisada.

4.4.8.5. Os relatórios mensais serão compostos, ao menos, pelos seguintes elementos:

- a) Quantidade Total de Contatos Atendidos pelo Chat Online exclusivamente por recursos tecnológicos;
- b) Quantidade Total de Contatos Atendidos pelo Chat Online através do atendimento humano;
- c) Tempo Médio de Atendimento (TMA) diário e mensal dos contatos em que houver conversação com um profissional de atendimento humano;
- d) Tempo Médio de Espera (TME) diário e mensal dos contatos em que houver conversação com um profissional de atendimento humano;
- e) Quantidade de Contatos Atendidos com tempo de espera adequado ao Acordo de Nível de Serviços da operação;
- f) Quantidade de Contatos Atendidos com tempo de espera superior ao Acordo de Nível de Serviços da operação;
- g) Quantidade Total de Atendimentos Humanos registrados em sistema de Gestão de Relacionamento designado pela CONTRATADA;
- h) Quantidade de Avaliações de Satisfação respondidas e Percentual de Aprovação (IAS).

4.4.8.6. A CONTRATANTE executará gerenciamento do Acordo de Nível de Serviços (ANS) através dos relatórios disponibilizados pela CONTRATADA e dados obtidos pela plataforma





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

de Chat Online, conforme item 4.4.8.2.

4.5. Atendimento via E-mail ou Formulário Online

4.5.1. O Atendimento via e-mail poderá ser realizado de segunda a domingo, conforme escalas de trabalho sob total responsabilidade e definição da CONTRATADA.

4.5.1.1. O trabalho aos finais de semana e feriados, se houver, não deverá gerar custos adicionais à CONTRATANTE.

4.5.2. Serão considerados como e-mails mensagens dos usuários, recebidas através de correspondência eletrônica (via servidores de e-mail), formulários eletrônicos disponíveis em plataformas web ou aplicativos mobile disponibilizados pela CONTRATANTE.

4.5.3. O Atendimento via E-mail é restrito a serviços que possam ser finalizados através desse canal de comunicação. Ou seja, o contato não poderá gerar envio de informações através de outros canais de comunicação (ex. telefone, redes sociais).

4.5.4. O atendimento através de E-mail poderá ser executado por equipe de atendimento humano e/ ou por recursos tecnológicos, sendo que o serviço de desenvolvimento tecnológico e o de integração entre sistemas da CONTRATANTE não estão inclusos no objeto do Termo de Referência.

4.5.5. O dimensionamento da equipe para Atendimento via E-mail deverá considerar o Acordo de Nível de Serviços (ANS) estabelecido para cada operação.

4.5.5.1. Os Atendimentos via E-mails deverão ser restritos aos serviços especificados no item 4.1.

4.5.5.2. Para a apuração do Acordo de Nível de Serviço (ANS), serão considerados os conceitos indicados na Tabela I.

4.5.5.3. A CONTRATADA deverá alocar seus recursos tecnológicos e humanos de forma a cumprir os índices mensais de Atendimentos via E-mail determinados para cada operação, conforme descrito na tabela a seguir:

ATENDIMENTO TRIBUTÁRIO (SAC)						
Quantidade mínima de e-mails	Quantidade máxima de e-mails	Quantidade mínima de e-mails	Quantidade máxima de e-mails	TME	MTE	IAR



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

respondidos/ mês	respondidos/ mês	respondidos/ dia*	respondidos/ dia*			
3.000	5.000	150	250	2 dias úteis	4 dias úteis	100%
Procon (151)						
Quantidade mínima de e-mails respondidos/ mês	Quantidade máxima de e-mails respondidos/ mês	Quantidade mínima de e-mails respondidos/ dia*	Quantidade máxima de e-mails respondidos/ dia*	TME	MTE	IAR
3.000	5.000	150	250	2 dias úteis	4 dias úteis	100%
VISA						
Quantidade mínima de e-mails respondidos/ mês	Quantidade máxima de e-mails respondidos/ mês	Quantidade mínima de e-mails respondidos/ dia*	Quantidade máxima de e-mails respondidos/ dia*	TME	MTE	IAR
1.000	1.500	50	75	2 dias úteis	4 dias úteis	100%

**As quantidades mínimas e máximas de e-mails respondidos diariamente foram calculadas considerando a divisão das quantidades mínimas e máximas mensais por um período de 20 dias úteis.*

4.5.5.4. Caso a demanda diária das operações não atinja a quantidade mínima de atendimentos via e-mail prevista na tabela, a CONTRATADA não sofrerá prejuízos, obrigando-se a executar os mesmos índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS).

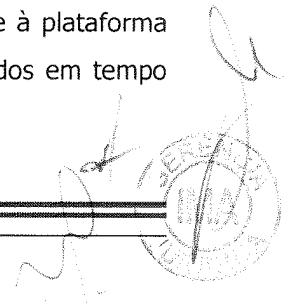
4.5.5.5. Caso a demanda diária das operações exceda em até 30% a quantidade máxima de atendimentos via e-mail descrita na tabela, os índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS) deverão ser reajustados para números de maior grandeza, na mesma proporção do aumento da quantidade de e-mails.

4.5.5.6. Caso a demanda diária das operações exceda em mais de 30% a quantidade máxima de atendimentos via e-mail descrita na tabela, os índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS) deverão ser desconsiderados para a operação que originou a ocorrência.

4.5.6. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios mensais do Atendimento via E-mail realizado pelos profissionais humanos da Estrutura Central de Atendimento. Os relatórios serão encaminhados à CONTRATANTE, separados por operação, junto com a prestação de contas mensal.

4.5.6.1. Além dos relatórios mensais, a CONTRATANTE poderá solicitar informações do atendimento via e-mail à CONTRATADA a qualquer tempo, utilizando-se, para isso, o sistema de registro de chamados disponibilizado pela CONTRATADA.

4.5.6.2. Além dos relatórios, a CONTRATANTE deve ter 1 (um) acesso online à plataforma de gerenciamento dos e-mails por operação, para acompanhamento dos dados em tempo real.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

4.5.6.3. Os relatórios deverão ser apresentados em idioma português com possibilidade de seleção de páginas para impressão.

4.5.6.4. Os relatórios mensais deverão estar separados por operação de atendimento e fornecer elementos para validação e conferência de qualidade/ níveis de serviço. Serão encaminhados em formato digital para a CONTRATANTE no primeiro dia útil do mês seguinte à competência analisada.

4.5.6.5. Os relatórios mensais serão compostos, ao menos, pelos seguintes elementos:

- a) Quantidade Total de Mensagens respondidas exclusivamente por recursos tecnológicos;
- b) Quantidade Total de Mensagens respondidas por profissionais de atendimento humano;
- c) Tempo Médio de Espera das mensagens respondidas por profissionais de atendimento humano;
- d) Quantidade de Mensagens respondidas com tempo de espera adequado ao Acordo de Nível de Serviços da operação;
- e) Quantidade de Mensagens respondidas com tempo de espera superior ao Acordo de Nível de Serviços da operação;
- f) Quantidade Total de Atendimentos Registrados.

4.5.6.6. A CONTRATANTE executará gerenciamento do Acordo de Nível de Serviços (ANS) através dos relatórios disponibilizados pela CONTRATADA e dados obtidos pela plataforma de Chat Online, conforme item 4.5.6.2.

4.6. Serviço de envio de SMS Short Code

4.6.1. O Serviço de envio de SMS deverá ocorrer, obrigatoriamente, através da modalidade Short Code e consistirá na programação do envio de mensagens em lote via SMS, de acordo com listagens encaminhadas pela CONTRATANTE.

4.6.2. Os envios serão realizados por plataforma Online de responsabilidade da CONTRATADA.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

4.6.3. O envio das listagens para a programação pela CONTRATADA ocorrerá via e-mail até o penúltimo dia útil da semana imediatamente anterior ao início dos envios.

4.6.4. As listagens para programação de envio de SMS devem ser encaminhadas em formato xls ou csv.

4.6.5. Em casos emergenciais, a CONTRATANTE poderá solicitar, por e-mail à CONTRATADA, o envio de mensagens individuais ou em lotes com, no mínimo, 1 (um) dia útil de antecedência à data dos envios.

4.6.6. O texto a ser utilizado nas mensagens será determinado pela CONTRATANTE e deverá conter, no máximo, 160 caracteres.

4.6.7. As mensagens poderão ser personalizadas, utilizando-se, para isso, até 2 (dois) campos variáveis por mensagem.

4.6.8. O serviço de envio de SMS Short Code não estará inserido na rotina das operações que compõem a Estrutura Central de Atendimento e, portanto, não contempla o atendimento aos possíveis retornos das mensagens enviadas através da plataforma Online da CONTRATADA. Por isso, é preferível que o texto utilizado nas mensagens não contenha solicitações de retorno dos cidadãos.

4.6.9. O serviço de envio de SMS deverá obedecer ao Acordo de Nível de Serviços (ANS) descrito para cada operação.

4.6.9.1. Para a apuração do cumprimento do Acordo de Nível de Serviços no envio de SMS serão considerados os conceitos indicados na Tabela I.

4.6.9.2. A CONTRATADA deverá alocar seus recursos de forma a suprir a demanda mensal pelo Serviço de envio de SMS estimada para cada operação, conforme descrito na tabela a seguir:

ASSISTÊNCIA SOCIAL	
Quantidade mínima de SMS/ mês	Quantidade máxima de SMS/ mês
5.000	30.000
DISQUE SAÚDE (160)	
Quantidade mínima de SMS/ mês	Quantidade máxima de SMS/ mês
10.000	40.000



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

ATENDIMENTO TRIBUTÁRIO (SAC)	
Quantidade mínima de SMS/ mês	Quantidade máxima de SMS/ mês
5.000	30.000

4.6.9.3. A CONTRATADA emitirá cobrança proporcional à quantidade de SMS enviada no mês. Porém, caso a demanda mensal das operações não atinja a quantidade mínima de envios prevista na tabela, a CONTRATADA emitirá cobrança proporcional à quantidade mínima de envios estabelecida para cada operação.

4.6.9.4. Caso a quantidade de envio mensal de SMS para cada operação seja excedida, a CONTRATADA emitirá cobrança adicional no valor correspondente à diferença entre a quantidade de SMS enviados e a quantidade máxima de envios dimensionada para a operação, garantindo o mesmo valor unitário contratado.

4.6.10. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios semanais e mensais do Serviço de Envio de SMS realizado.

4.6.10.1. Os relatórios semanais serão separados por operação e de acordo com as respectivas listagens encaminhadas pela CONTRATANTE para a programação de envio.

4.6.10.2. Os relatórios mensais serão separados por operação e encaminhados junto com a prestação de contas mensal.

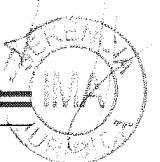
4.6.10.3. Além dos relatórios semanais e mensais, a CONTRATANTE poderá solicitar informações do serviço de envio de SMS à CONTRATADA a qualquer tempo, utilizando-se, para isso, o sistema de registro de chamados disponibilizado pela CONTRATADA.

4.6.10.4. Os relatórios serão apresentados em idioma português com possibilidade de seleção de páginas para impressão.

4.6.10.5. Os relatórios mensais deverão fornecer elementos para validação e conferência de qualidade/ níveis de serviço, e serão encaminhados em formato digital para a CONTRATANTE até o primeiro dia útil do mês seguinte à competência analisada.

4.6.10.6. Os relatórios mensais devem ser compostos, ao menos, pelos seguintes elementos:

a) Quantidade total de envios solicitados pela CONTRATANTE;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

- b) Datas das solicitações de envios feitas pela CONTRATANTE;
- c) Quantidade Total de mensagens enviadas;
- d) Datas de envio das mensagens;
- e) Quantidade de mensagens totais entregues;
- f) Informação de retornos inválidos (números de telefone incorretos);
- g) Resposta dos cidadãos às mensagens enviadas, se houver.

4.7. Monitoria de Qualidade

4.7.1. A CONTRATADA se compromete a implantar a "MONITORIA DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO".

4.7.1.1. A monitoria deverá contemplar os atendimentos humanos realizados por meio de telefone (receptivo e ativo), Chat Online e E-mail.

4.7.1.2. A CONTRATADA deverá monitorar os atendentes de acordo com os indicadores de qualidade especificados no Termo de Referência.

4.7.1.3. O quadro abaixo descreve as quantidades mínimas de monitorias a serem realizadas por profissional de atendimento, de acordo com a operação, com periodicidade mensal:

QUANTIDADE DE MONITORIAS POR PROFISSIONAL					
OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO	Telefone Receptivo	Telefone Ativo	Chat Online	E-mail	Total Mensal por Funcionário
Atendimento Tributário (SAC)	3	3	3	3	12
Disque Saúde (160)	3	3	3	N/A	9
Defesa Civil (199)	5	N/A	N/A	N/A	5
Procon (151)	5	3	N/A	3	11
156	7	N/A	N/A	N/A	7
Urbanismo	7	N/A	N/A	N/A	7
Ouvidoria	7	N/A	N/A	N/A	7
VISA	5	N/A	N/A	3	8





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

4.7.1.4. A monitoria não deve considerar as ligações de “engano” ou “trote”, ou aqueles atendimentos em que não houve comunicação entre o cidadão e o atendente.

4.7.1.5. Caso a quantidade de atendimentos mensais válidos para monitoria não atinja o mínimo previsto no Termo de Referência, a CONTRATADA deve apresentar justificativa pautada nos dados dos relatórios das operações, não recebendo nenhum tipo de penalidade por esse motivo.

4.7.1.6. As monitorias deverão avaliar os atendimentos de acordo com os seguintes critérios:

a) Apresentação – o profissional deve utilizar a saudação padrão correspondente ao script da operação de atendimento em que está alocado, identificando-se.

b) Linguagem, Vocabulário, Dicção/ Ortografia e Gramática – o profissional não deve utilizar gírias, vícios de linguagem e diminutivos, deve ter atenção à concordância verbal, ao uso de verbos no gerúndio, ao volume e velocidade da voz e utilizar corretamente as regras de ortografia e gramática.

c) Empatia, proatividade e espera – o profissional deve ser cordial, atento, procurar não interromper o cidadão, apresentar alternativa com interesse genuíno em ajudar e, quando no atendimento telefônico, retornar o contato com o cidadão, preferencialmente, a cada 1 (um) minuto durante a espera, informando as devidas justificativas.

d) Condução do Atendimento – o profissional deve realizar perguntas inerentes ao atendimento dentro de uma sequência lógica, apresentar clareza e objetividade nas informações, conduzir o atendimento demonstrando segurança.

e) Conhecimento Técnico – o profissional deve apresentar conhecimento técnico aplicando os procedimentos corretos e demonstrando coerência, objetividade e pertinência em seus questionamentos e respostas.

f) Registro do Atendimento – quando contemplado no Acordo de Nível de Serviços da operação (ANS), o profissional deve registrar todos os serviços realizados durante o atendimento no sistema de Gestão de Relacionamento indicado pela CONTRATADA. Nesse caso, a monitoria avaliará, portanto, a existência de registro





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

para cada atendimento verificado.

g) Encerramento – o profissional deve utilizar o encerramento padrão e, quando contemplado no Acordo de Nível de Serviços (ANS) da operação, encaminhar o atendimento para a Pesquisa de Satisfação, se houver, ressaltando a importância do seu preenchimento (a fraseologia sobre a pesquisa de satisfação poderá ser substituída por informação inserida na URA da operação), nos termos dos scripts estabelecidos para cada operação.

4.7.1.7. A CONTRATANTE poderá indicar, de forma aleatória, atendimentos para compor o processo de monitoria.

4.7.1.8. A monitoria deve avaliar os critérios estabelecidos, pontuando o desempenho do atendente conforme escala definida abaixo:

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO VÁLIDA
Apresentação	0 – 5- 10
Linguagem, Vocabulário e Dicção	0 – 5- 10
Empatia, proatividade e espera	0 – 10 – 20
Condução da Chamada	0 – 10 – 20
Conhecimento Técnico	0 – 10 – 20
Registro da Ligação	0 – 5 – 10
Encerramento	0 -5 -10

**Caso algum dos critérios não se aplique à determinada operação, será atribuída nota máxima naquele critério para que a contabilização geral dos pontos não seja impactada.*

4.7.1.9. A soma das pontuações máximas dos critérios estabelecidos para as monitorias totalizará 100. Será considerado como satisfatório o desempenho do atendente que obtiver média de pontuação igual ou superior a 90 no descritivo das monitorias.

4.7.1.10. A pontuação da monitoria poderá também ser acrescida em caso de elogios ou decrescida em caso reclamações direcionadas a um determinado atendente, desde que comprovada a pertinência e coerência do registro feito pelo cidadão. Em caso de reclamações, a monitoria será despontuada em 20 pontos, quando caracterizada falha de procedimentos em até 3 (três) critérios de avaliação, ou 30 pontos, quando caracterizada falha de procedimentos em 4 (quatro) ou mais critérios de avaliação. Em caso de elogio, a pontuação da monitoria será acrescida em 20 pontos, não podendo, no entanto, ultrapassar a pontuação máxima (100 pontos).





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

4.7.1.11. A monitoria de qualidade deve ser realizada por equipe de apoio, com profissionais distintos dos supervisores e apoios técnicos alocados na Estrutura Central de Atendimento.

4.7.1.12. Para a avaliação da "Competência Técnica" do atendente, a equipe de apoio responsável pela monitoria deverá consultar os supervisores e apoios técnicos alocados na Estrutura Central de Atendimento, se necessário.

4.7.1.13. A CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE, junto com a prestação de contas mensal, o descritivo das monitorias realizadas durante a competência. O descritivo das monitorias deverá identificar os atendimentos analisados, fornecendo dados para que a CONTRATANTE consiga acessá-los, se julgar necessário.

4.7.1.14. A CONTRATADA também deverá fornecer o descritivo das monitorias aos seus supervisores, que serão responsáveis pela aplicação de "feedbacks" e pelo acompanhamento do desenvolvimento das competências necessárias aos profissionais de atendimento.

4.7.1.15. Será permitido à CONTRATANTE o acompanhamento de toda a realização do processo de monitoria, quando solicitado.

4.7.1.16. A CONTRATADA deverá tomar providências para sanar os problemas identificados nas monitorias. Caso os problemas identificados sejam reincidentes durante um período de 4 (quatro) meses de acompanhamento, consecutivos ou não, deverão ser aplicados os termos citados nos itens 3.9.8. e 3.9.9..

QUINTA – DA AVALIAÇÃO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)

5.1. O Acordo de Nível de Serviços (ANS) será apurado separadamente por operação integrante da Estrutura Central de Atendimento. O não cumprimento do Acordo de Nível de Serviços (ANS) estabelecido no Termo de Referência acarretará, obrigatoriamente, na aplicação das penalidades descritas nas tabelas a seguir. As penalidades serão aplicadas proporcionalmente ao valor contratado pelo serviço e pela operação de atendimento analisada.

TABELA I	
ANS – ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO ⁽¹⁾	
INDICADOR	DESCRIÇÃO DOS INDICADORES
LR ⁽¹⁾	Ligação Recebida (LR) – chamada externa à Estrutura Central de Atendimento, que entra no sistema de telefonia da CONTRATADA e é direcionada pelo atendimento eletrônico da URA para a fila de atendimento humano de uma operação;



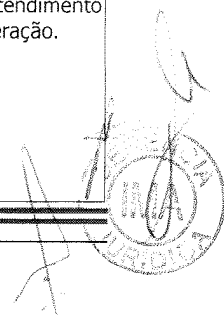


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

TLR (1)	Total de Ligações Recebidas (TLR) – soma de todas as Ligações Recebidas em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
LAT (1)	Ligação Atendida (LAT) – chamada externa à Estrutura Central de Atendimento que é direcionada para uma fila de atendimento humano e em que há conversação entre o cidadão e o profissional de atendimento humano de uma operação;
TLAT (1)	Total de Ligações Atendidas (TLAT) – soma de todas as ligações atendidas por uma operação em um determinado período (dia/ mês);
TA (1)	Tempo de Atendimento (TA) – total de segundos de conversação entre o cidadão e o profissional de atendimento humano apurados em uma ligação;
TTA (1)	Tempo Total de Atendimento (TTA) – soma do tempo de atendimento de todas as ligações atendidas em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
TE (1)	Tempo de Espera (TE) – total de segundos transcorridos em uma ligação desde o momento da transferência, pelo atendimento eletrônico, para uma fila de atendimento humano de uma operação até o início da conversação entre o cidadão e o profissional de atendimento humano;
TTE (1)	Tempo Total de Espera – soma do tempo de espera de todas as ligações atendidas em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
LA (1)	Ligação Abandonada (LA) – ligação direcionada a uma fila de atendimento humano que é interrompida pelo cidadão antes que ocorra o início de conversação com um profissional de atendimento humano;
TLA (1)	Total de Ligações Abandonadas (TLA) – soma da quantidade de ligações abandonadas em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
ILA (1)	Índice de Ligações Abandonadas (ILA) – percentual de ligações abandonadas após 60 segundos de espera em fila de atendimento humano em relação ao total de ligações recebidas pela mesma operação e em um determinado período (dia/ mês). Após os primeiros 60 segundos de espera, o ILA será mensurado conforme escala constante no Termo de Referência;
AR (1)	Atendimento Registrado (AR) – inserção de serviços realizados pelo atendimento humano em uma ligação em sistema de gestão de relacionamento. Essa inserção de dados gera, necessariamente, um número de protocolo único que possibilita a consulta posterior aos procedimentos realizados nesse contato com o cidadão;
TAR (1)	Total de atendimentos Registrados (TAR) – soma dos atendimentos registrados em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
IAR (1)	Índice de Atendimentos Registrados (IAR) – percentual de atendimentos registrados em relação ao total de ligações atendidas em uma operação;
IPS (1)	Índice de Pesquisa de Satisfação (IPS) – percentual de respostas obtidas na pesquisa de satisfação de uma operação em relação ao total de cidadãos que responderam essa pesquisa.

ANS – ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO (1)				
INDICADOR	DESCRIÇÃO DAS PENALIDADES	META	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PENALIDADE
TMA(1)	Tempo Médio de Atendimento (TMA) - resultado da divisão do Tempo Total de Atendimento (TTA) pelo Total de Ligações Atendidas (TLA) da mesma operação e no mesmo período (dia/ mês).	At. Tributário (SAC) = 420s Disque Saúde (160) = 420s Defesa Civil (199) = 180s Procon (151) = 180s 156 = 240s Urbanismo = 180s Ouvidoria = 480s VISA = 420s	Diária	Desconto de 0,16% do valor mensal contratado pelo atendimento telefônico receptivo da operação, multiplicado pelo número de dias da ocorrência, limitado a 3% ao mês.
TME(1)	Tempo Médio de Espera (TME) – resultado da divisão do Tempo Total de Espera (TTE) pelo Total de Ligações Atendidas (TLA) da mesma operação e no mesmo período (dia/ mês).	At. Tributário (SAC) = 300s Disque Saúde (160) = 420s Defesa Civil (199) = 60s Procon (151) = 180s 156 = 180s Urbanismo = 180s Ouvidoria = 60s VISA = 420s	Diária	Desconto de 0,16% do valor mensal contratado pelo atendimento telefônico receptivo da operação, multiplicado pelo número de dias da ocorrência, limitado a 3% ao mês.
MTE(1)	Maior Tempo de Espera (MTE) – tempo de espera máximo admitido para as ligações direcionadas a uma fila de atendimento humano em uma operação. No Termo de Referência será requisitado que no	At. Tributário (SAC) = 360s Disque Saúde (160) = 480s Defesa Civil (199) = 120s Procon (151) = 360s 156 = 360s Urbanismo = 360s Ouvidoria = 60s VISA = 480s	Mensal	Desconto de 2% do valor mensal contratado pelo atendimento telefônico receptivo da operação.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

	máximo 20% das Ligações Atendidas (LA) pelas operações atinjam o Maior Tempo de Espera (MTE) das operações, não podendo esse índice ser ultrapassado em hipótese alguma.			
ILA ⁽¹⁾	Índice de Ligações Abandonadas (ILA) – Percentual de Ligações Interrompida (Abandonadas) (LI) após 60 segundos de espera em fila de atendimento humano em relação ao Total de Ligações Recebidas (TLR) pela mesma operação durante a competência mensal. Após os primeiros 60 segundos de espera, o ILA será mensurado conforme escala constante no Termo de Referência.	Até 60s = 100% De 61s a 120s = 8% De 121s a 180s = 6% Acima de 180s = 4%	Mensal	Desconto de 1% do valor mensal contratado pelo atendimento telefônico receptivo da operação, caso ocorra mais de 8% de abandono em ligações com espera entre 61s e 120s; Desconto de 3% do valor mensal contratado pelo atendimento telefônico receptivo da operação, caso ocorra mais de 6% de abandono em ligações com espera entre 121s e 180s; Desconto de 5% do valor mensal contratado pelo atendimento telefônico receptivo da operação, caso ocorra mais de 4% de abandono em ligações com espera acima de 180s.
IAR ⁽¹⁾	Percentual de Atendimentos Registrados (AR) em relação ao Total de Ligações Atendidas (TLA) por profissionais de atendimento humano em uma operação	At. Tributário (SAC) = 100% Disque Saúde (160) = N/A Defesa Civil (199) = 100% Procon (151) = 100% 156 = N/A Urbanismo = 100% Ouvidoria = 100% VISA = 100%	Mensal	Desconto de 1% do valor mensal contratado pelo atendimento telefônico receptivo da operação.
IPS ⁽¹⁾	Percentual de respostas obtidas na Pesquisa de Satisfação (PS) de uma operação em relação ao total de cidadãos que responderam essa pesquisa no mês	At. Tributário (SAC) = 90% Disque Saúde (160) = 90% Defesa Civil (199) = N/A Procon (151) = 90% 156 = 90% Urbanismo = 90% Ouvidoria = 90% VISA = 90%	Mensal	Desconto de 2% do valor mensal contratado pelo atendimento telefônico receptivo da operação.

ANS - ATENDIMENTO TELEFÔNICO ATIVO⁽²⁾

INDICADOR	DESCRIÇÃO DOS INDICADORES
LE ⁽²⁾	Ligação Efetuada (LE) – ligação de saída cuja discagem é realizada pelos profissionais humanos da CONTRATADA ou pelo seu equipamento de atendimento eletrônico;
TLE ⁽²⁾	Total de Ligações Efetuadas (TLE) – soma da quantidade de ligações efetuadas dentro de uma operação e de um período (dia/ mês);
LAT ⁽²⁾	Ligação Atendida (LAT) – ligação efetuada pela Estrutura Central de Atendimento (por profissional humano ou recursos eletrônicos) em nome de uma operação e em que há conversação com o cidadão;
TLAT ⁽²⁾	Total de Ligações Atendidas (TLAT) – soma da quantidade de ligações atendidas em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
TA ⁽²⁾	Tempo de Atendimento (TA) – total de segundos de conversação entre o cidadão e o profissional de atendimento humano apurados em uma ligação;
TTA ⁽²⁾	Tempo Total de Atendimento (TTA) – soma do tempo de atendimento de todas as ligações atendidas em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
AR ⁽²⁾	Atendimento Registrado (AR) – inserção de serviços realizados pelo atendimento humano em uma ligação em Sistema de Gestão de Relacionamento. Essa inserção de dados gera, necessariamente, um número de protocolo único que possibilita a consulta posterior aos procedimentos realizados nesse contato com o cidadão;
TAR ⁽²⁾	Total de Atendimentos Registrados (TAR) – soma dos Atendimentos Registrados (AR) em uma operação de atendimento e em um determinado período (dia/ mês);



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

ANS - ATENDIMENTO TELEFÔNICO ATIVO ⁽²⁾				
INDICADOR	DESCRIÇÃO DAS PENALIDADES	META	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PENALIDADE
TMA ⁽²⁾	Tempo Médio de Atendimento (TMA) - resultado da divisão do Tempo Total de Atendimento (TTA) pelo Total de Ligações Atendidas (TLA) da mesma operação e no mesmo período (dia/mês);	At. Tributário (SAC) = 240 s Disque Saúde (160) = 420s Procon (151) = 240s	Diária	Desconto de 0,16% do valor mensal contratado pelo atendimento telefônico ativo da operação, multiplicado pelo número de dias da ocorrência, limitado a 3% ao mês.
IAR ⁽²⁾	Percentual de Atendimentos Registrados (AR) em relação ao Total de Ligações Atendidas (TLA) originadas por profissionais de atendimento humano em uma operação;	At. Tributário (SAC) = 100% Disque Saúde (160) = N/A Procon (151) = 100%	Mensal	Desconto de 1% do valor mensal contratado pelo atendimento telefônico ativo da operação.

ANS - ATENDIMENTO VIA CHAT ONLINE ⁽³⁾	
INDICADOR	DESCRIÇÃO DOS INDICADORES
CR ⁽³⁾	Contato Recebido (CR) - contato externo à Estrutura Central de Atendimento, que entra no sistema de Chat Online da CONTRATADA e é direcionado para a fila de atendimento humano ou eletrônico de uma operação;
TCR ⁽³⁾	Total de Contatos Recebidos (TCR) - soma de todos os Contatos Recebidos (CR) em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
CA ⁽³⁾	Contato Atendido (CA) - contato externo à Estrutura Central de Atendimento que é direcionado para uma fila e atendimento humano e em que há conversação entre o cidadão e o profissional de atendimento humano de uma operação;
TCA ⁽³⁾	Total de Contatos Atendidos (TCA) - soma de todos os contatos atendidos por profissionais de atendimento humano de uma operação em um determinado período (dia/ mês);
TA ⁽³⁾	Tempo de Atendimento (TA) - total de segundos de conversação entre o cidadão e o profissional de atendimento humano apurados em um contato online;
TTA ⁽³⁾	Tempo Total de Atendimento (TTA) - soma do tempo de atendimento de todos os contatos atendidos por um profissional de atendimento humano em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
TME ⁽³⁾	Tempo Médio de Espera (TME) - resultado da divisão do Tempo Total de Espera (TTE) pelo Total de Contatos Atendidos (TCA) da mesma operação e no mesmo período (dia/ mês);
MTE ⁽³⁾	Maior Tempo de Espera (MTE) - tempo de espera máximo admitido para os contatos direcionados a uma fila de atendimento humano em uma operação. No Termo de Referência será requisitado que no máximo 20% dos Contatos Atendidos (CA) alcance o Maior Tempo de Espera (MTE) da operação, não podendo esse índice ser ultrapassado em hipótese alguma;
AR ⁽³⁾	Atendimento Registrado (AR) - inserção de serviços realizados pelo atendimento humano em um contato em Sistema de Gestão de Relacionamento. Essa inserção de dados gera, necessariamente, um número de protocolo único que possibilita a consulta posterior aos procedimentos realizados nesse contato com o cidadão;
TAR ⁽³⁾	Total de Atendimentos Registrados (TAR) - soma dos Atendimentos Registrados (AR) em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
IAR ⁽³⁾	Índice de Atendimentos Registrados (IAR) - Percentual de Atendimentos Registrados (AR) em relação ao Total de Contatos Atendidos (TCA) por profissionais humanos em uma operação;
AS ⁽³⁾	Avaliação de Satisfação (AS) - ícone apresentado ao cidadão durante a conversação com um profissional de atendimento humano com o objetivo de demonstrar a satisfação ou insatisfação do cidadão em relação ao atendimento realizado;
IAS ⁽³⁾	Índice de Avaliação de Satisfação (IAS) - Percentual de respostas obtidas na Avaliação de Satisfação (AS) de uma operação em relação ao total de cidadãos que interagiram com o ícone dessa Avaliação;

ANS - ATENDIMENTO VIA CHAT ONLINE ⁽³⁾				
INDICADOR	DESCRIÇÃO DAS PENALIDADES	META	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PENALIDADE
TMA ⁽³⁾	Tempo Médio de Atendimento (TMA) - resultado da divisão do	At. Tributário (SAC) = 480s Disque Saúde (160) = 360s	Diária	Desconto de 0,16% do valor contratado pelo atendimento via Chat Online da operação;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

	Tempo Total de Atendimento (TTA) pelo Total de Contatos Atendidos (TCA) da mesma operação e no mesmo período (dia/mês);			multiplicado pelo número de dias da ocorrência, limitado a 3% ao mês.
TME ⁽³⁾	Total de segundos transcorridos em desde o momento que o cidadão é direcionado para uma fila de atendimento humano da plataforma de Chat Online até o início da conversação entre o cidadão e um profissional de atendimento humano;	At. Tributário (SAC) = 300s Disque Saúde (160) = 360s	Diária	Desconto de 0,16% do valor contratado pelo atendimento via Chat Online da operação, multiplicado pelo número de dias da ocorrência, limitado a 3% ao mês.
MTE ⁽³⁾	No máximo 20% dos contatos devem atingir o Maior Tempo de Espera (MTE) determinado para cada operação, não podendo esse índice ser ultrapassado	At. Tributário (SAC) = 600s Disque Saúde (160) = 600s	Mensal	Desconto de 2% do valor mensal contratado pelo atendimento via Chat Online da operação.
IAR ⁽³⁾	Percentual de atendimentos Registrados (AR) em relação ao Total de Contatos Atendidos (TCA) por profissionais de atendimento humano em uma operação	At. Tributário (SAC) = 100% Disque Saúde (160) = N/A	Mensal	Desconto de 1% do valor mensal contratado pelo atendimento via Chat Online da operação.
IAS ⁽³⁾	Percentual de respostas obtidas na Avaliação de Satisfação (AS) de uma operação em relação ao total de cidadãos que interagiram com o ícone dessa Avaliação	At. Tributário (SAC) = 90% Disque Saúde (160) = 90%	Mensal	Desconto de 2% do valor mensal contratado pelo atendimento via Chat Online da operação.

ANS - ATENDIMENTO VIA E-MAIL ou Formulários Online ⁽⁴⁾	
INDICADOR	DESCRIÇÃO DOS INDICADORES
MR ⁽⁴⁾	Mensagem Recebida (MR) - mensagem externa à Estrutura Central de Atendimento, que entra no sistema de gerenciamento de mensagens da CONTRATADA. Qualquer mensagem externa ao sistema de gerenciamento será considerada como mensagem recebida, independentemente da existência de um histórico de respostas para o mesmo cidadão;
TLR ⁽⁴⁾	Total de Mensagens Recebidas (TLR) – soma de todas as Mensagens Recebidas (MR) em uma operação e em um determinado período (dia/mês);
MA ⁽⁴⁾	Mensagem Atendida (MA) – mensagem externa à Estrutura Central de Atendimento que é direcionada para uma fila e respondida por um profissional humano da operação;
MTA ⁽⁴⁾	Mensagens Totais Atendidas (MTA) – soma de todas as Mensagens Atendidas pelo atendimento humano de uma operação em um determinado período (dia/ mês);
TE ⁽⁴⁾	Tempo de Espera (TE) – total de dias transcorridos desde o direcionamento da mensagem para uma fila até o envio de resposta por um profissional de atendimento humano de uma operação. O Tempo de Espera será contabilizado dessa forma para qualquer mensagem recebida pelo sistema de gerenciamento, independentemente da existência de um histórico de respostas para o mesmo cidadão;
TTE ⁽⁴⁾	Tempo Total de Espera (TTE) – soma do tempo de espera de todas as mensagens atendidas em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
TME ⁽⁴⁾	Tempo Médio de Espera (TME) – resultado da divisão do Tempo Total de Espera (TTE) pelas Mensagens Totais Atendidas (MTA) da mesma operação e no mesmo período (dia/ mês);
MTE ⁽⁴⁾	Maior Tempo de Espera (MTE) – tempo de espera máximo admitido para as mensagens direcionadas a uma fila de atendimento humano em uma operação. No Termo de Referência será requisitado que no máximo 20% das



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

	Mensagens Atendidas (MA) alcance o Maior Tempo de Espera (MTE) da operação, não podendo esse índice ser ultrapassado em hipótese alguma;
AR ⁽⁴⁾	Atendimento Registrado (AR) – inserção de serviços realizados pelo atendimento humano em uma mensagem em Sistema de Gestão de Relacionamento. Essa inserção de dados gera, necessariamente, um número de protocolo único que possibilita a consulta posterior aos procedimentos realizados nesse contato com o cidadão;
TAR ⁽⁴⁾	Total de atendimentos Registrados (TAR) – soma dos atendimentos Registrados (AR) em uma operação e em um determinado período (dia/ mês);
IAR ⁽⁴⁾	Índice de atendimentos Registrados (IAR) – Percentual de atendimentos Registrados (AR) em relação às Mensagens Totais Atendidas (MTA) pelos profissionais humanos em uma operação;

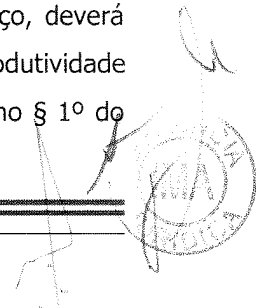
ANS - ATENDIMENTO VIA E-MAIL ou Formulários Online ⁽⁴⁾				
INDICADOR	DESCRIÇÃO DAS PENALIDADES	META	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PENALIDADE
TME ⁽⁴⁾	Resultado da divisão do Tempo Total de Espera (TTE) pelas Mensagens Totais Atendidas (MTA) da mesma operação e no mesmo período;	At. Tributário (SAC) = 2 dias úteis Procon (151) = 2 dias úteis VISA = 2 dias úteis	Diária	Desconto de 0,16% do valor contratado pelo atendimento via E-mail da operação, multiplicado pelo número de dias da ocorrência, limitado a 3% ao mês.
MTE ⁽⁴⁾	No máximo 20% dos contatos atendidos devem atingir o Maior Tempo de Espera (MTE) determinado para cada operação, não podendo esse índice ser ultrapassado;	At. Tributário (SAC) = 4 dias úteis Procon (151) = 4 dias úteis VISA = 4 dias úteis	Mensal	Desconto de 2% do valor mensal contratado pelo atendimento via E-mail da operação.
IAR ⁽⁴⁾	Percentual de atendimentos Registrados (AR) em relação às Mensagens Totais Atendidas (MTA) por profissionais de atendimento humano em uma operação;	At. Tributário (SAC) = 100% Procon (151) = 100%	Mensal	Desconto de 1% do valor mensal contratado pelo atendimento via E-mail da operação.

SEXTA – DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

6.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução desse Contrato, gerado a partir do Termo de Referência, consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma da Lei nº 8.666, de 1993.

6.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do Termo de Referência.

6.3. O representante da CONTRATANTE, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada no Termo de Referência, com consequente perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

6.4. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.5. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.6. Todas as áreas de abrangência dos serviços especificados no Termo de Referência estarão sujeitas à rigorosa fiscalização, a qualquer hora, obrigando-se a CONTRATADA a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados.

6.7. A CONTRATANTE indicará um fiscal para acompanhamento e fiscalização, a qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços.

6.8. A CONTRATANTE acompanhará e fiscalizará, durante toda a vigência do Termo de Referência, o desempenho da Estrutura Central de Atendimento por meio de monitoramento dos atendimentos, reuniões com monitores, supervisores, coordenadores e demais integrantes da equipe da CONTRATADA.

6.9. Sempre que julgar necessário a CONTRATANTE realizará o monitoramento presencial nas instalações da Estrutura Central de Atendimento para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade, condições do atendimento e verificar o cumprimento adequado das condições previstas no Termo de Referência.

6.10. A fiscalização de que trata essa cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, 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 em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.11. A CONTRATANTE deverá definir os procedimentos de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço, especificando-se os indicadores e instrumentos de medição que serão adotados pelo órgão ou entidade contratante, sempre em acordo com as previsões realizadas no Termo de Referência.

6.12. Os formulários descritos no Termo de Referência serão parametrizados pelo Gestor da CONTRATANTE e serão definidos no período de até 60 Dias, após a formalização do contrato.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

SÉTIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666 de 1993, a CONTRATADA que:

- a) Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Fraudar na execução do Termo de Referência;
- d) Comportar-se de modo inidôneo;
- e) Cometer fraude fiscal.

7.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, garantidos o contraditório e a ampla defesa, às seguintes sanções:

- a) Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- b) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal estimado no contrato, para a negativa injustificada de acesso pelos representantes credenciados do PMC aos dados e instalações utilizados na prestação dos serviços;
- c) Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal estimado no contrato para cada indicador de níveis de serviços, caso seja constatado que os dados utilizados tenham sido objeto de manipulação, simulação, adulteração ou descaracterização pela CONTRATADA;
- d) Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução parcial de serviço ou descumprimento de obrigação contratual. Em caso de reincidência, o percentual será acrescido de 0,25%, cumulativamente, até o limite máximo de 10%;
- e) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato para manipulação, simulação, adulteração ou descaracterização dos dados utilizados para elaboração da fatura mensal. Em caso de reincidência, o percentual será acrescido de 0,25%, cumulativamente, até o limite máximo de 20%;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

- f) Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízos das providências jurídicas cabíveis;
- g) Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- h) Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- i) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a PMC pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

7.3. Na hipótese de o prazo para a disponibilização dos serviços contratados excederem a 20 (vinte) dias úteis além do período acordado, a Prefeitura de Campinas poderá optar pela rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das multas.

7.4. A suspensão temporária do direito de contratar com a Administração é aplicável no caso de inexecução total do contrato, por culpa exclusiva da CONTRATADA. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública é aplicável no caso de fraude na execução do contrato.

7.5. As sanções de advertência, de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA junto com as de multa.

7.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

- a) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

- d) Não assinar o contrato;
- b) Deixar de entregar documentação exigida;
- c) Não manter a proposta;
- d) Apresentar documentação falsa;
- e) Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- f) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- g) Comportar-se de modo inidôneo;
- h) Fizer declaração falsa;
- i) Cometer fraude fiscal.

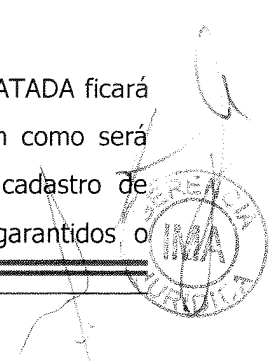
7.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

7.8. 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 CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade.

7.9. As sanções serão aplicadas, sem prejuízo de glosas efetuadas para desconto de indicadores de níveis de serviços não cumpridos pela CONTRATADA, conforme Acordo de Níveis de Serviços.

7.10. Após a aplicação de 04 (quatro) multas, a CONTRATANTE poderá caracterizar o descumprimento total das obrigações assumidas, caso em que, além de aplicar as sanções previstas, poderá a CONTRATANTE optar pela rescisão do CONTRATO.

7.11. Mediante a caracterização de descumprimento total das obrigações assumidas, a CONTRATADA ficará impedida de licitar e de contratar com a União, estados, Distrito Federal e municípios, bem como será descredenciada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no cadastro de fornecedores da Prefeitura Municipal de Campinas, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantidos, o





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais sanções cabíveis a licitante.

7.12. O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado como inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificado e comprovado.

7.13. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis para analisar, solicitar informações adicionais, caso necessário, e aprovar os relatórios de prestação de contas. Caso a CONTRATANTE não se manifeste dentro deste período, os relatórios serão considerados aprovados.

7.14. As penalidades deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

- a) Comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação;
- b) Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis à Administração;
- c) Em casos de contingência pela ocorrência de problemas não controláveis pela CONTRATADA (catástrofes naturais), não haverá aplicação de descontos previstos, sendo que a remuneração se fará pelo atendimento efetivamente prestado.

OITAVA – DAS PENALIDADES

8.1. Além das penalidades aplicáveis pela inexecução dos índices previstos no Acordo de Nível de Serviços (ANS) no Termo de Referência, a CONTRATADA poderá ainda sofrer penalidades contratuais, conforme descritivo e classificação previstos no Termo de Referência.

8.1.1. As penalidades deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

- a) Comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação;
- b) Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis à Administração;
- c) Em casos de contingência pela ocorrência de problemas não controláveis pela CONTRATADA (catástrofes naturais), não haverá aplicação de descontos previstos, sendo





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

que a remuneração se fará pelo atendimento efetivamente prestado.

NONA – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PENALIDADES CONTRATUAIS

9.1. Leve:

9.1.1. Havendo incidência de um evento gerador de penalidade leve a CONTRATADA receberá uma Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor, nomeado pela CONTRATANTE, imediatamente. Em caso de reincidência, dentro do mesmo mês, a CONTRATADA será advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento de execução do serviço, no mesmo mês de prestação do serviço, a CONTRATANTE aplicará multa correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor do faturamento referente ao serviço e operação contratados e ao mês de ocorrência da segunda penalidade leve;

9.2. Média

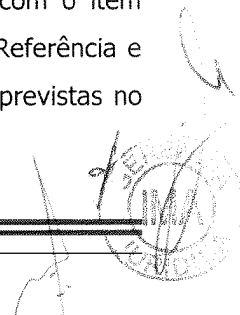
9.2.1. Havendo incidência de um evento gerador de penalidade média a CONTRATADA receberá Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor, nomeado pela CONTRATANTE, imediatamente. Em caso de reincidência, dentro do mesmo mês, a CONTRATADA será advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento dentro do mês de execução do serviço, a CONTRATANTE aplicará multa correspondente a 1% (um por cento) do valor do faturamento referente ao serviço e operação contratados e ao mês de ocorrência da segunda penalidade média.

9.3. Grave

9.3.1. Havendo incidência de um evento gerador de penalidade grave a CONTRATADA receberá Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor, nomeado pela CONTRATANTE, imediatamente e, em caso de reincidência, no mesmo mês ou não, a CONTRATANTE aplicará multa correspondente a 3% (três por cento) do valor do faturamento referente ao serviço e operação contratados e ao mês de ocorrência da penalidade grave.

9.4. Descritivo das Penalidades Contratuais:

9.4.1. Os quadros abaixo apresentam as penalidades a serem aplicadas de acordo com o item contratual indicado, conforme as especificações dos serviços constantes no Termo de Referência e às solicitações realizadas à CONTRATADA, pela CONTRATANTE, além das penalidades previstas no item V AVALIAÇÃO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS).





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

Criação/ Alteração de Atendimento Eletrônico (URA) – Filas, rotas, músicas, fraseologia e filas de espera	
OBJETIVO:	Criação ou alteração de mensagens reproduzidas através do Atendimento Eletrônico (URA) inserido no Atendimento Telefônico Receptivo das operações e do direcionamento das chamadas;
PADRÃO DE FORNECIMENTO:	Parametrizações, gravações de fraseologia, músicas e mensagens de espera, inclusão e exclusão de filas de atendimento no Atendimento Eletrônico. Prazos: Emergenciais = 2 (duas) horas para implementação pela CONTRATADA Padrão = 3 (três) dias úteis para implementação pela CONTRATADA.
META:	100%
OBSERVAÇÕES:	Na ausência de solicitações, o Nível de Serviços no mês de referência será "N/A";
PENALIDADE:	Leve
Suporte Tecnológico à Estrutura Central de Atendimento	
OBJETIVO:	Garantir o pleno funcionamento da Estrutura Central de Atendimento, executando ações de suporte tecnológico corretivo de acordo com as condições previstas no Termo de Referência, e mantendo o padrão de qualidade na prestação de serviços.
PADRÃO DE FORNECIMENTO:	A partir da constatação do problema, a CONTRATADA deve realizar ações corretivas dentro dos prazos estabelecidos no Termo de Referência: TEMPO MÁXIMO PARA FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO CORRETIVO DE CHAMADOS - Prioridade Altíssima = 2 (duas) horas corridas - Prioridade Alta = 4 (quatro) horas corridas - Prioridade Média = 8 (oito) horas úteis - Prioridade Baixa = 16 (dezesesseis) horas úteis
META:	100%
OBSERVAÇÕES:	A penalidade será aplicada com base no valor contratado de cada operação de atendimento afetada pelo não cumprimento do Acordo de Nível de Serviços (ANS) do Suporte Tecnológico da Estrutura Central de Atendimento.
PENALIDADE:	Grave
Gravação de Digital de voz e tela	
OBJETIVO:	Disponibilizar o acesso das gravações solicitadas pela CONTRATANTE, a partir do fornecimento de informações de busca sobre a gravação.
PADRÃO DE FORNECIMENTO:	Armazenamento do áudio de todas as ligações recebidas e efetuadas pela Estrutura Central de Atendimento por, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos com acesso "on-line". "Backup" de 100% das gravações de forma audível por um período de até 02 (dois) anos a partir da data de recebimento da ligação, de acordo com o Decreto 6.523/2008 – Capítulo IV, artigo 15; A pesquisa de ligações gravadas há mais de 90 (noventa) dias e menos de 2 (dois) anos, deve ser realizada em até 03 (três) dias úteis após registro da solicitação por parte da CONTRATANTE.
META:	100%
OBSERVAÇÕES:	-
PENALIDADE:	Leve
Posições de Atendimento	
OBJETIVO:	Disponibilizar novas posições de atendimento conforme aumento de demanda da CONTRATANTE, após as devidas alterações do dimensionamento.
PADRÃO DE FORNECIMENTO:	Disponibilização de novas posições de atendimento em até 30 (trinta) dias úteis após a formalização de alteração do serviço, considerando o limite de ampliação de canais de comunicação previstos no Termo de Referência.
META:	100%
OBSERVAÇÕES:	Acordo de Nível de Serviços referente à implantação de novas células de atendimento.
PENALIDADE:	Leve
Capacitações/ Treinamentos dos Profissionais	
OBJETIVO:	Garantir a realização dos treinamentos conforme previsto no Termo de Referência.
PADRÃO DE FORNECIMENTO:	Realização da Capacitação Operacional e reciclagens, abordando os temas: a. Contextualização sobre Estrutura Central de Atendimento; b. Técnicas e Habilidades na comunicação falada e escrita; c. Padrões de Atendimento Telefônico;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

	<p>d. Técnicas de conversão por telefone e meios digitais; e. Legislação vigente e Código de Ética do setor; f. Sigilo Profissional; g. Conhecimentos sobre a CONTRATANTE e seus serviços.</p> <p>Realização da Capacitação Técnica através de profissionais da Estrutura Central de Atendimento com função de "multiplicadores", quando solicitado pela CONTRATANTE, no modelo de curso ou treinamento "on the job".</p>
META:	100%
OBSERVAÇÕES:	A penalidade será aplicada quando não for comprovado o treinamento do profissional através da assinatura da lista de presença no treinamento.
PENALIDADE:	Médio
Acesso Online aos sistemas de Atendimento e aos Relatórios	
OBJETIVO:	Garantir o acesso do gestor da CONTRATANTE às informações de todos os atendimentos realizados pela operação da qual é responsável.
PADRÃO DE FORNECIMENTO:	<p>Acesso a todos os sistemas utilizados para o atendimento ao cidadão dentro da Estrutura Central de Atendimento, respeitando-se a pertinência do sistema para a operação do gestor da CONTRATANTE.</p> <ul style="list-style-type: none">- Atendimento Tributário (SAC) = Atendimento Telefônico, Chat Online e E-mail- Disque Saúde (160) = Atendimento Telefônico e Chat Online- Defesa Civil (199) = Atendimento Telefônico- Procon (151) = Atendimento Telefônico e E-mail- 156 = Atendimento Telefônico- Urbanismo = Atendimento Telefônico- VISA = Atendimento Vigilância Sanitária <p>Envio de Relatórios Mensais até o primeiro dia útil do mês seguinte à competência de prestação de serviços analisada.</p>
META:	100%
OBSERVAÇÕES:	A penalidade será aplicada com base no valor contratado de cada operação de atendimento afetada pela indisponibilidade de informações de atendimento.
PENALIDADE:	Médio
Comunicação de Anormalidades nas Operações de Atendimento	
OBJETIVO:	Cientificar o fiscal da CONTRATANTE sobre possíveis anormalidades que afetem o funcionamento dos sistemas inerentes à Estrutura Central de Atendimento, exceto as descritas no item 4.2.13.
PADRÃO DE FORNECIMENTO:	Cientificar verbalmente, no momento da ocorrência, o fiscal da CONTRATANTE e encaminhar por escrito, dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) horas o descritivo da ocorrência e as ações corretivas adotadas.
META:	100%
OBSERVAÇÕES:	-
PENALIDADE:	Leve
Apuração dos Recursos Humanos	
OBJETIVO:	Garantir a transparência para a CONTRATANTE, na qualidade de CONTRATANTE, quanto à prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes.
PADRÃO DE FORNECIMENTO:	Apurar e responder, por escrito, a todo e qualquer questionamento da CONTRATANTE acerca da prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes alocadas na Estrutura Central de Atendimento.
META:	100%
OBSERVAÇÕES:	A penalidade será aplicada a cada questionamento não respondido.
PENALIDADE:	Leve
Monitoria de Qualidade	
OBJETIVO:	Garantir a aderência do atendimento prestado pela Estrutura Central de Atendimento às políticas, procedimentos e scripts de atendimento.
PADRÃO DE FORNECIMENTO:	<p>Realizar a quantidade mensal de monitorias de qualidade previstas no Termo de Referência para cada profissional da Estrutura Central de Atendimento, conforme os tipos de atendimentos realizados:</p> <p>ATENDIMENTO TELEFÔNICO HUMANO RECEPTIVO</p> <ul style="list-style-type: none">- Atendimento Tributário (SAC) = 3- Disque Saúde (160) = 3- Defesa Civil (199) = 5





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

	<ul style="list-style-type: none">- Procon (151) = 5- 156 = 7- Urbanismo = 7- Ouvidoria = 7- VISA = 5 ATENDIMENTO TELEFÔNICO HUMANO ATIVO <ul style="list-style-type: none">- Atendimento Tributário (SAC) = 3- Disque Saúde (160) = 3- Procon (151) = 3 ATENDIMENTO VIA CHAT ONLINE <ul style="list-style-type: none">- Atendimento Tributário (SAC) = 3- Disque Saúde (160) = 3 ATENDIMENTO VIA E-MAIL <ul style="list-style-type: none">- Atendimento Tributário (SAC) = 3- Procon (151) = 3- VISA = 3 <p>A pontuação atribuída às monitorias após análise do desempenho dos profissionais durante o atendimento deve ser, no mínimo, 90.</p>
META:	100%
OBSERVAÇÕES:	-
PENALIDADE:	Leve
Serviço de Envio de SMS Short Code	
OBJETIVO:	Garantir a aderência do serviço prestado pela Estrutura Central de Atendimento aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.
PADRÃO DE FORNECIMENTO:	Envio das mensagens solicitadas pela Prefeitura de Campinas com programação semanal, sendo as encaminhadas por e-mail à CONTRATADA até o penúltimo dia útil da semana imediatamente anterior ao início dos envios. Em caso de mensagens emergenciais, o envio deve ocorrer em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento da listagem.
META:	100%
OBSERVAÇÕES:	-
PENALIDADE:	Média

DÉCIMA – DO FATURAMENTO E PAGAMENTO DO SERVIÇO

10.1. Prazos

10.1.1. A CONTRATADA terá o prazo de 90 dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato, para adequar a prestação de serviços de todas as operações da Estrutura Central de Atendimento às condições e ao Acordo de Nível de Serviços (ANS) estabelecidos no Termo de Referência, não sofrendo nenhuma espécie de penalização contratual ou por Acordo de Nível de Serviços (ANS) nesse período.

10.1.2. Para efeitos de faturamento, a CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, relatório mensal, até, no máximo, o 2º (segundo) dia útil do mês subsequente à prestação do serviço;

10.1.3. Os relatórios serão analisados pela CONTRATANTE que validará os serviços prestados, ou aplicará as penalidades de desconto previstas no Termo de Referência, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a data do apontamento em sistema de prestação de contas.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

10.1.4. Somente após a validação e aprovação dos relatórios de prestação de serviço a empresa CONTRATADA, poderá emitir a nota fiscal.

10.1.5. A CONTRATANTE somente efetuará o pagamento dos valores devidos, após comprovação do recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários.

10.1.6. A CONTRATANTE efetuará a retenção na fonte do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, quando o imposto for devido neste Município, de acordo com a Lei Municipal nº12.392/05 e suas alterações.

10.1.7. O prazo para pagamento das notas fiscais correspondentes aos serviços prestados será de 10 (dez) dias úteis a contar do aceite.

10.2. Envio da Prestação de Contas

10.2.1. A Prestação de Contas será encaminhada separadamente por operação de atendimento e por Secretaria.

10.2.2. Para cada operação de atendimento, deverão constar em anexo à Prestação de Contas os relatórios mensais de todos os serviços de atendimento realizados para a operação, bem como os descritivos das monitorias de qualidade realizadas.

10.2.3. A Prestação de Contas será realizada através do Sistema de Prestação de Contas (Prefeitura Municipal de Campinas) ou por outra plataforma online que venha a substituí-lo. Todos os relatórios e descritivos dos serviços deverão, portanto, ser anexados nesse mesmo sistema em formato csv ou PDF.

DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO

11.1. O presente Termo poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993 e alterações, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções;

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993;

11.4. A CONTRATANTE poderá rescindir de pleno direito, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que assista a contratada qualquer direito de reclamação ou indenização, sem prejuízo das penalidades aplicáveis, sempre que ocorrer:

- a) Inadimplência de Cláusula contratual por parte da contratada;
- b) Inobservância de especificações e recomendações fornecidas pela PMC;
- c) interrupção da prestação dos serviços por exclusiva responsabilidade da empresa contratada, sem justificativa apresentada e aceita pela PMC;
- d) Liquidação judicial ou extrajudicial, falência e insolvência civil da CONTRATADA;
- e) Transferência, no todo ou em parte, dos objetos do Termo de Referência, sem prévia e expressa autorização da PMC;
- f) Razões de interesse público, devidamente motivadas e justificadas pela Administração.

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

- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) Indenizações e multas.

DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

12.1. Responsabilidade Ambiental

12.1.1. A CONTRATADA deverá garantir que os serviços disponibilizados na Estrutura Central de Atendimento tenham por base os princípios de responsabilidade ambiental.

12.1.2. Os resíduos gerados (papéis, tonner, cartuchos, lápis, canetas, pastas, etc.) durante a vigência do Termo de Referência, deverão ser consumidos de forma sistematizada visando à redução do consumo dos recursos naturais.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

12.1.3. A CONTRATADA deverá definir e implementar políticas para mudanças nos hábitos e comportamentos dos empregados que atuam nas suas instalações, de preferência com a implantação de programas de reciclagens de materiais de uso comum.

12.2. Competências Gerais

12.2.1. O serviço de telefonia será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo a CONTRATANTE providenciar, junto à operadora de telefonia, processo de portabilidade numérica para os DDR's da CONTRATADA referente ao número tridígito e números de telefone utilizados nos serviços públicos municipais disponíveis na Estrutura Central de Atendimento, sendo: (19) 3755-6000, 160, 199, 151, 156, 162 (19 3790-1006), 0800-7727456 (19 3790-1005) e a Vigilância Sanitária (19 2515-7134) ou (19 2515-7135/7136).

12.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar um tronco E1 para a operação Urbanismo, que passará por alteração no número de telefone. Se possível, o novo número para contato telefônico com o atendimento do Urbanismo deverá ser definido em conjunto com o gestor da operação, representante da CONTRATANTE.

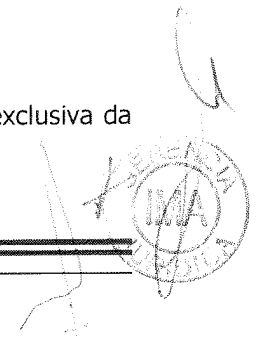
12.2.3. A CONTRATANTE deverá se responsabilizar por custos adicionais gerados pelo tráfego de ligações com cobrança direcionada ao titular da E1, não contempladas nas especificações do serviço de Atendimento Telefônico Ativo no Termo de Referência.

12.2.4. A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação.

12.2.5. A CONTRATANTE, através dos seus gestores alocados nas operações, deve fornecer os scripts para o Atendimento Eletrônico através de URA, bem como, para mais esclarecimentos através do Atendimento Humano Receptivo.

12.2.6. A CONTRATADA se compromete e garante que todas as informações disponibilizadas pela CONTRATANTE e scripts de atendimento serão utilizadas exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto.

12.2.7. Todo o conteúdo dos scripts e das informações gerais é de propriedade total e exclusiva da CONTRATANTE.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

12.2.8. A CONTRATADA se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido de informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os cidadãos e/ou representantes da CONTRATANTE.

12.2.9. A CONTRATANTE deve responder todas as solicitações da CONTRATADA para as quais não existam "scripts".

12.2.10. A CONTRATANTE deve analisar os pedidos de informações, sugestões e elogios registrados pela CONTRATADA.

12.2.11. As informações utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento ser atualizadas, excluídas ou alteradas pela CONTRATANTE, ficando sob responsabilidade dela avisar à CONTRATADA de tais alterações.

12.2.12. As tentativas para atender às demandas dos cidadãos pela CONTRATADA deverão envolver:

- a) Consulta a base de informações, através dos scripts disponíveis na biblioteca, acessível pelo front end, disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- b) Consulta aos multiplicadores;
- c) Consulta à supervisão ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da CONTRATANTE.

12.2.13. A CONTRATANTE deve efetuar o controle de qualidade e controlar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA a partir da análise dos relatórios gerenciais.

12.2.14. A CONTRATADA deve responder possíveis reclamações relacionadas ao seu atendimento eletrônico ou aos seus operadores e supervisão, no caso de registro de protocolo de responsabilidade dela, durante o atendimento humano multicanal. Neste caso, a CONTRATANTE remeterá o caso direto à CONTRATADA, para as providências necessárias à superação da reclamação.

12.2.15. A CONTRATANTE deve conferir todos os relatórios estatísticos elaborados pela CONTRATADA, e, na hipótese de identificar inconsistências, imediatamente notificar a esta, para as devidas providências.



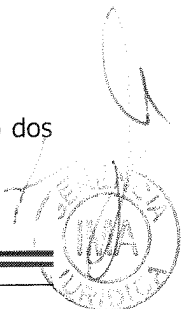


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

12.2.16. A CONTRATADA, além do fornecimento dos profissionais que integrarão o Posto de Atendimento, deverá fornecer todos os itens descritos no Termo de Referência que são necessários para a perfeita execução dos serviços e obriga-se a:

- a) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- b) Responsabilizar-se pela alocação de profissionais devidamente habilitados e pela distribuição e gestão desses profissionais dentro das operações que compõem a Estrutura Central de Atendimento;
- c) Treinar todos os empregados que integrarão os Postos de Atendimento nos sistemas necessários;
- d) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Administração;
- e) Responsabilizar-se, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Termo de Referência;
- f) Manter os empregados sujeitos às normas disciplinares da Administração da CONTRATANTE, porém sem qualquer vínculo empregatício com a PMC ou com a Municipalidade de Campinas;
- g) Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;
- h) Manter, durante toda a execução do Termo de Referência, as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação;
- i) Comunicar ao fiscal da unidade do Contratante, toda vez que ocorrer afastamento ou qualquer irregularidade, substituição ou inclusão de qualquer elemento da equipe que esteja prestando serviços, sempre comprovando a formação técnica;
- j) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito;





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

- k) Fornecer aos empregados os Equipamentos de Proteção Individual - EPIs, que deverão ser adequados ao tipo de serviço da categoria profissional contratada, de acordo com o disposto no respectivo acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho e legislação aplicáveis, substituindo-os quando necessário;
- l) Fornecer todos os materiais e insumos necessários para a execução contratual, tais como, materiais de escritório, limpeza, impressoras, toners, entre outros necessários e não especificados;
- m) Providenciar, quando solicitada, a substituição de quaisquer equipamentos, materiais e ferramentas, considerados ineficientes ou obsoletos, ou que causem prejuízos aos serviços a serem executados;
- n) Manter todos os equipamentos necessários a execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados ser substituídos;
- o) Indicar "Preposto", que será legítimo representante da CONTRATADA, com a missão de garantir o bom andamento da execução do Termo de Referência;
- p) Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela CONTRATANTE;
- q) Registrar e controlar, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;
- r) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com a qualidade e tecnologia adequadas com a observância às recomendações de boa técnica, normas e legislação;
- s) Observar na prestação dos serviços, rigorosamente as disposições do Termo de Referência.

DÉCIMA TERCEIRA – DAS DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

13.1. As despesas estimadas decorrentes da execução dos serviços objeto deste contrato serão rateadas entre as secretarias que o compõem de acordo com os serviços prestados e apurados mensalmente.

13.2. Nos exercícios seguintes, as despesas correrão à conta de dotações orçamentárias, consignadas nos



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

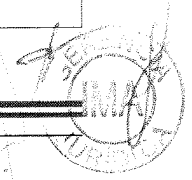
Secretaria Municipal de Justiça

respectivos Orçamentos Programa, ficando a CONTRATANTE obrigada 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.

DÉCIMA QUARTA – DO VALOR

14.1. O valor total previsto para prestação dos serviços por 12 (doze) meses de vigência do contrato é de R\$ 8.456.184,00 (oito milhões quatrocentos e cinquenta e seis mil cento e oitenta e quatro reais), conforme tabela abaixo apresentada:

Operação	Descrição Do Serviço	Valor Unitário Do Atendimento/Minuto/Sms	Valor Mensal	Valor Total Do Contrato
Atendimento Tributário (SAC)	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$5,68	R\$68.160,00	R\$817.920,00
	Atendimento Telefônico Ativo	R\$9,58	R\$3.832,00	R\$45.984,00
	Atendimento via Chat Online	R\$6,24	R\$31.200,00	R\$374.400,00
	Atendimento via E-mail	R\$6,24	R\$31.200,00	R\$374.400,00
	Envio de SMS	R\$0,06	R\$1.800,00	R\$21.600,00
TOTAL DA OPERAÇÃO			R\$ 136.192,00	R\$ 1.634.304,00
Disque Saúde (160)	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$ 9,04	R\$198.880,00	R\$2.386.560,00
	Atendimento Telefônico Ativo	R\$ 6,21	R\$24.840,00	R\$298.080,00
	Atendimento via Chat Online	R\$ 6,90	R\$621,00	R\$7.452,00
	Envio de SMS	R\$ 0,06	R\$2.400,00	R\$28.800,00
TOTAL DA OPERAÇÃO			R\$ 226.741,00	R\$ 2.720.892,00
Defesa Civil (199)	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$9,52	R\$ 57.120,00	R\$ 685.440,00
TOTAL DA OPERAÇÃO			R\$ 57.120,00	R\$ 685.440,00
PROCON (151)	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$4,80	R\$ 28.800,00	R\$ 345.600,00
	Atendimento Telefônico Ativo	R\$1,44	R\$ 1.440,00	R\$ 17.280,00





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

	Atendimento via E-mail	R\$1,44	R\$ 7.200,00	R\$ 86.400,00
TOTAL DA OPERAÇÃO			R\$ 37.440,00	R\$ 449.280,00
Atendimento 156	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$5,95	R\$ 190.400,00	R\$ 2.284.800,00
TOTAL DA OPERAÇÃO			R\$ 190.400,00	R\$ 2.284.800,00
Urbanismo	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$4,33	R\$ 17.320,00	R\$ 207.840,00
TOTAL DA OPERAÇÃO			R\$ 17.320,00	R\$ 207.840,00
Ouvidoria	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$9,52	R\$ 18.326,00	R\$ 219.912,00
TOTAL DA OPERAÇÃO			R\$ 18.326,00	R\$ 219.912,00
Atendimento Vigilância Sanitária - VISA	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$6,53	R\$ 10.448,00	R\$ 125.376,00
	Atendimento via E-mail	R\$5,93	R\$ 8.895,00	R\$ 106.740,00
TOTAL DA OPERAÇÃO			R\$ 19.343,00	R\$ 232.116,00
Atendimento Bolsa Família	Envio de SMS	R\$0,06	R\$ 1.800,00	R\$ 21.600,00
TOTAL DA OPERAÇÃO			R\$ 1.800,00	R\$ 21.600,00
			R\$ 704.682,00	R\$ 8.456.184,00

DÉCIMA QUINTA – DOS REAJUSTES

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

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

Onde:

- 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

DÉCIMA SEXTA – DAS VEDAÇÕES

16.1. É vedado à CONTRATADA:

- a) Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
- b) Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei;
- c) A subcontratação parcial ou total do Termo de Contrato, sendo a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços objeto do Termo de Referência.

DÉCIMA SÉTIMA – DAS ALTERAÇÕES

17.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.2. A CONTRATADA é obrigada a 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 presente Termo.

17.3. 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 presente Termo.

DÉCIMA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1. As despesas decorrentes da execução deste Termo para o exercício de 2021 correrão por conta de verba própria e serão rateados entre as Secretarias, de acordo com os serviços prestados e apurados mensalmente.

DÉCIMA NONA – DA DISPENSA DE LICITAÇÃO

19.1. Para os serviços objeto deste Termo poderá ser dispensada a licitação, nos termos do artigo 24 inciso VIII, da Lei Federal nº8. 666/93.

VIGÉSIMA – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

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





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

VIGÉSIMA PRIMEIRA – CASOS OMISSOS

21.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666 de 1993 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO

22.1. 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 2021

MICHEL ABRÃO FERREIRA

Secretário Municipal de Governo

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA

Marcio Barbato
Marcio Barbato
Diretor Comercial - IMA

André Luis Ferreira
André Luis Ferreira
Gerente de Suprimentos

Unicando
MARCIO F. C. L. C. UNICANDO
DIR. INOVAÇÃO E OPERAÇÃO - IMA



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

Processo Administrativo: 21/10/08354

Interessado: Secretaria Municipal de Governo

Modalidade: Contratação Direta nº 392/21

Contratante: Município de Campinas

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

Contrato nº 113/21

Objeto: Implantação e administração de Estrutura Central de Atendimento, que será disponibilizada à população, com o objetivo de oferecer informações e serviços públicos atinentes à Prefeitura Municipal de Campinas, conforme órgãos da Administração Direta.

ADVOGADO (S)/ Nº OAB/e-mail: (*) _____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos 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 extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, 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) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

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 2021





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: Dario Jorge Giolo Saadi
Cargo: Prefeito do Município de Campinas
CPF: 102.384.108-89

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: Dario Jorge Giolo Saadi
Cargo: Prefeito do Município de Campinas
CPF: 102.384.108-89

Assinatura: _____

Dario Jorge Giolo Saadi

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:
Nome: Michel Abrão Ferreira
Cargo: Secretário Municipal de Governo
CPF: 694.422.906-49

Assinatura: _____

Michel Abrão Ferreira

Pela contratada:

Nome: Eduardo Jose Pereira Coelho
Cargo: Diretor Presidente
CPF: 594.641.438-00

Assinatura: _____

Nome: Marcio Fernando de Lucena
Cargo: Gerente de Inovação e Operação - IMA
CPF: 049.734.398-35

Assinatura: _____

Marcio Fernando de Lucena

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: Michel Abrão Ferreira
Cargo: Secretário Municipal de Governo
CPF: 694.422.906-49

Assinatura: _____

Michel Abrão Ferreira
Gerente de Suprimentos

Marcio Barbedo
Diretor Comercial - IMA

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

