



### TERMO DE CONTRATO 68/18

**Processo Administrativo:** 13/10/24823

**Modalidade:** Contratação Direta nº 29/18

**Fundamento Legal:** Inciso VIII do artigo 24 da Lei Federal 8.666/93

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

### PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

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

ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
Backup	Cópia de segurança
Browser	Navegador de Internet
Canais SIP	SIP (Session Initiation Protocol)- protocolo de controle para criação, modificação e finalização de sessões multimídia e chamadas telefônicas com um ou mais participantes
Cavalos de Troia	Tipo de Vírus
Chat	Canal de conversa pela internet
Codec	Programa utilizado para codificar e decodificar arquivos de mídia (necessário ver o contexto)
Comunicação WAN	Rede de comunicação de dados que funciona além do escopo geográfico de uma rede local.
Control Desk	Controle de métricas e desempenho das operações
Csv	Formato de arquivo de armazenamento de dados tabelados
Desktop	ambiente principal do computador
Firewal	Política de segurança de um determinado ponto de rede





# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



Forecast	Necessário ver o contexto
Front end	Etapa inicial do processo
Gateway	Equipamento encarregado de estabelecer a comunicação entre duas redes
handsfree	mãos livres
Hardwares	Equipamentos
In line	Necessário ver o contexto
IP	Número que identifica um dispositivo de rede
Logs	Log de dados são registros de informações relevantes em um software
M T E	Necessário ver o contexto
No-break	Dispositivo alimentado a bateria, capaz de fornecer energia elétrica a um sistema por um certo tempo, em situações de emergência, no caso de interrupção do fornecimento de energia da rede pública.
NR	Norma Regulamentadora
On-line	Conectado à internet
PA	Ponto de Atendimento
PABX/DAC	Private Automatic Branch Exchange, cuja tradução seria Troca automática de ramais privados
Relatório por ANI	Relatório por número de origem das ligações recebidas
Screen pop Up	Necessário ver o contexto
Scripts	Roteiro para orientação dos agentes do callcenter quanto ao atendimento mais produtivos aos clientes/ cidadãos
Skill	Habilidade
SMS	Short Message Service – Mensagem de texto via celular
Softwares	Programa de computador
TCP/Ip	Protocolo de controle de Transmissão
Time out	Tempo limite
TMA	Tempo médio de atendimento
TME	Tempo médio de espera
Txt	Extensão para arquivos de texto
URA	Unidade de resposta audível
VOIP	Roteamento de conversação humana usando a Internet ou rede de computadores baseada no Protocolo de Internet
WEB	Rede mundial de computadores (Internet)
Worms	Tipo de Vírus

### SEGUNDA - OBJETO

2.1 Implantação e administração de Central de Atendimento, disponibilizada à população, com o objetivo de prestação de serviços relacionados à Prefeitura Municipal de Campinas. A Central de Atendimento é constituída por espaço físico, prestação de serviço de atendimento humano





receptivo e ativo, Chat, email e SMS, gestão de pessoas e recursos tecnológicos envolvidos no serviço, hospedagem de sistemas aplicativos e operacionalização de SCRIPTs definidos pela CONTRATANTE.

### TERCEIRA – NÃO EXCLUSIVIDADE

3.1 O presente contrato não estabelece exclusividade de prestação de serviços definidos no presente termo com a CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE a qualquer momento durante a vigência deste contrato contratar outras empresas para prestar qualquer serviço objeto do presente contrato.

### QUARTA - DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

#### 4. 1 Implantação Física

- a) Infraestrutura - Espaços físicos, PA' s e Equipamentos;
- b) Atendimento Eletrônico através de URA (Unidade de Resposta Audível);
- c) Tecnologia da Informação – Hardwares e Softwares;
- d) Chat online;
- e) Email;
- f) SMS.

#### 4.2 Atendimento Humano

4.2.1 Deve ser realizado pelo quadro de operadores da CONTRATADA, conforme média mensal relacionada especificada no item 10.5., com apoio da supervisão, com o objetivo de acatar solicitações de serviços e outras em geral, tais como: informações, elogios, reclamações, dentre outras solicitações, sobre os serviços públicos disponíveis.

#### 4.3 Operação





4.3.1 Compreende toda estrutura montada - Infraestrutura, Atendimento Eletrônico através de URA, Tecnologia da Informação - Hardwares e Softwares, Atendimento humano receptivo e ativo, Chat, email, SMS, com Posições de Atendimento – PA's distribuídas de acordo com a volumetria das ligações especificadas no item 05, mantendo a operação durante todo o horário de funcionamento estabelecido neste Termo de Referência.

#### 4.4 Gestão

4.4.1 Objetiva realizar a gestão da Central de Atendimento, com a participação compartilhada da equipe de apoio da CONTRATADA, conforme descrito no item 4.1.2, em "Gestão da Operação".

### **QUINTA - PRAZO DA CONTRATAÇÃO**

5.1 Referida contratação deverá ter o prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, podendo ser rescindido antecipadamente a critério do CONTRATANTE, sem acarretar qualquer direito de indenização à CONTRATADA.

### **SEXTA – DIREITO DE PROPRIEDADE**

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

### **SÉTIMA – VALOR**

7.1 O valor total previsto para prestação dos serviços durante os 12 (doze) meses de vigência do contrato é de R\$ 7.236.000,00 (Sete milhões, duzentos e trinta e seis mil), sendo que os valores para o serviço estão apresentados abaixo:







# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



		Telefônico					
• SAC - ATENDIMENTO TRIBUTÁRIO (2ª a 6ª das 08h às 20h) Receptivo + Ativo + Chat + Email							
Quantidade mínima de Atendimentos receptivos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos receptivos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos receptivos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
5.000	11.000	500	240s	420s	90%		
Quantidade mínima de Contatos ativos/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
150	1.050	48			90%		
Quantidade mínima de Chats /mês	Quantidade máxima de Chats/mês	Quantidade máxima de Chats/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
1.600	3.050	139			90%		
Quantidade mínima de Emails /mês	Quantidade máxima de Emails/mês	Quantidade máxima de Emails/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
2.750	4.450	202			90%		
Quantidade mínima total atendimentos /mês	Quantidade máxima total atendimentos/mês	Quantidade máxima total atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente	Valor total Mensal	Valor Total Anual
9.500	19.550	889			90%	R\$ 154.000,00	R\$ 1.848.000,00

• DISQUE SAÚDE - 160 (2ª a 6ª das 07h às 19h) Receptivo + Ativo							
Quantidade mínima de Atendimentos receptivos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos receptivos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos receptivos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
13.000	24.000	1091	240s	240s	90%		
Quantidade mínima de Contatos ativos/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
100	1.000	45			90%		
Quantidade mínima de Contatos ativos via SMS/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos via SMS/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos via SMS/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
1.000	40.000				90%		
Quantidade mínima de Chats /mês	Quantidade máxima de Chats/mês	Quantidade máxima de Chats/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
60	150	7			90%		
Quantidade mínima total de Atendimentos/mês	Quantidade máxima total de Atendimentos/mês	Quantidade máxima total de Atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente	Valor total Mensal	Valor Total Anual
13.160	25.150	1143			90%	R\$ 158.000,00	R\$ 1.896.000,00

• DEFESA CIVIL- 199 (2ª a Dom das 00h às 24h) Receptivo							
Quantidade mínima de Atendimentos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente	Valor total Mensal	Valor Total Anual
4.000	6.000	273	60s	240s	90%	R\$ 84.000,00	R\$ 1.008.000,00

• PROCON 151 (2ª a 6ª das 08h às 17h) Receptivo + CIP Web e APP + Email							
Quantidade mínima de Atendimentos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
6.000	10.000	455	120s	300s	90%		
Quantidade mínima de CIP Web e APP /mês	Quantidade máxima de CIP Web e APP/mês	Quantidade máxima de CIP Web e APP/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
1.000	1.500	68			90%		
Quantidade mínima de Emails /mês	Quantidade máxima de Emails/mês	Quantidade máxima de Emails/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente		
250	600	27			90%		
Quantidade mínima total atendimentos /mês	Quantidade máxima total atendimentos/mês	Quantidade máxima total atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente	Valor total Mensal	Valor Total Anual
7.250	12.100	550			90%	R\$ 55.000,00	R\$ 660.000,00

• 156 (2ª a 6ª das 07h às 19h) Receptivo							
Quantidade mínima de Atendimentos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente	Valor total Mensal	Valor Total Anual
22.000	36.000	1636	240s	240s	90%	R\$ 130.000,00	R\$ 1.560.000,00

• SEMURB (2ª a 6ª das 08h às 17h) Receptivo							
Quantidade mínima de Atendimentos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente	Valor total Mensal	Valor Total Anual
2.000	4.400	200	300s	300s	90%	R\$ 20.000,00	R\$ 240.000,00

• SMCAIS (2ª a 6ª das 08h às 17h) Ativo							
Quantidade mínima de Contatos ativos via SMS/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos via SMS/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos via SMS/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente	Valor total Mensal	Valor Total Anual
2.000	20.000				90%	R\$ 2.000,00	R\$ 24.000,00

Total telefônico: R\$ 603.000,00 R\$ 7.236.000,00







7.2 Os quantitativos apresentados para cada são apenas referências e poderão sofrer alteração desde que essas alterações não resultem em valor global superior ao valor global do contrato estimado.

### OITAVA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1 As despesas estimadas decorrentes da execução dos serviços deste contato para o exercício de 2018, correrão por conta de verba própria e serão rateadas entre as Secretarias, de acordo com os serviços prestados e apurados mensalmente.

### NONA -- REAJUSTE

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

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

PR = Preços unitários reajustados;

P0 = Preços unitários contratados vigentes;

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

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

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

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

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







tenham impacto sobre o preço contratado.

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

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

9.3.3 A Contratante, nos casos de revisão de preços, irá lavrar Termo Aditivo com os preços revisados e emitir Nota de Empenho complementar, inclusive para cobertura das diferenças devidas, sem juros e correção monetária, em relação aos pagamentos.

## **DÉCIMA - DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS**

### 10. 1 Instalações Físicas

#### 10.1.1 Infraestrutura

10.1.1.1 Central de Atendimento deverá ser instalada em prédio da CONTRATADA, dentro da cidade de Campinas/SP, considerando que os atendimentos estão relacionados diretamente à CONTRATANTE;

10.1.1.2 Todos os serviços da Central de Atendimento serão executados nas instalações da CONTRATADA, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão;

10.1.1.3 Haverá auditorias periódicas quanto às instalações da CONTRATADA, a fim de verificar a adequação aos requerimentos desse Termo de Referência. A CONTRATADA se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento, estabelecendo cronograma de ajustes, em comum acordo com a CONTRATANTE;





10.1.1.4 A edificação deverá ter capacidade e condições de abrigar as posições de atendimento a serem ocupadas pelos operadores e supervisão, além da equipe de apoio, responsável pelo acompanhamento dos serviços in loco, bem como dos demais ambientes descritos neste Termo de Referência;

10.1.1.5 A sala da Central de Atendimento deverá ser especialmente projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE), e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;

10.1.1.6 A PA do supervisor deverá ser colocada em posição de destaque em relação à equipe de operadores da Central de Atendimento, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas;

10.1.1.7 As posições de atendimento devem ser equipadas com microcomputador e solução telefônica tipo "handsfree", em que é dispensado o uso das mãos;

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

10.1.1.9 A CONTRATADA deverá garantir infraestrutura adequada para aplicação dos treinamentos e reciclagens;

10.1.1.10 Não é exigida a exclusividade da sala de treinamento, mas a CONTRATADA deve garantir a sua disponibilidade de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;

10.1.1.11 A sala de treinamento deverá ter o mesmo tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE) e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;

10.1.1.12 É necessário que haja área de descanso e descompressão para os operadores;







10.1.1.13 Será requerida da CONTRATADA a seguinte infraestrutura física mínima para operacionalização dos serviços contratados, bem como, para sua equipe de apoio:

- a) Ambiente de Operação: Área que concentra a infraestrutura físico-tecnológica e os recursos humanos relativos ao atendimento, supervisão e BackOffice, bem como espaço para aplicação de feedback de performance aos operadores;
- b) Ambiente de Monitoria e Qualidade: Área que avalia o atendimento dos operadores, com a finalidade de garantir a qualidade do serviço;
- c) Ambiente de Planejamento e Controle (forecast/Control Desk): Área que realiza o planejamento de todo processo de atendimento da Central;
- d) Ambiente de Treinamento: Local específico a ser utilizado para os treinamentos de capacitação e reciclagem das equipes da Central. Este ambiente deve, necessariamente, estar isolado dos demais ambientes, a fim de garantir a não-interferência na dinâmica dos atendimentos prestados pela Central;
- e) Ambiente de Apoio Administrativo: Local a ser utilizado com base para o apoio administrativo às equipes do site;
- f) Ambiente de Descompressão: Local que será utilizado pelos operadores do site para descanso;
- g) Sala de Reuniões: Local reservado à realização de reuniões técnicas e de gestão;
- h) Ambiente Técnico: Local reservado à instalação dos equipamentos de rede e telefonia, servidores, sistemas e aplicações necessários ao pleno funcionamento da Central. Será o local de operação, suporte e monitoramento, pela CONTRATADA, do(s) sistema(s) e demais componentes tecnológicos envolvidos na operação da Central;





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

10.1.2.1 A transmissão das informações relacionadas aos diversos serviços deve ser realizada, primeiramente, por equipamento eletrônico através de URA (Unidade de Resposta Audível), em idioma português/brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano receptivo), se assim for necessário;

10.1.2.2 O atendimento eletrônico deverá reproduzir informações fornecendo o disposto nos scripts oferecidos pela CONTRATANTE, acessível através da biblioteca disponível no front end da CONTRATADA.

10.1.2.3 O conjunto de informações disponível na biblioteca e transmitidas pelo equipamento poderá sofrer redução, expansão ou alteração, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da CONTRATANTE, desde que solicitado com antecedência mínima de 24 horas;

10.1.2.4 A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE com antecedência mínima de 24 horas;

10.1.2.5 O equipamento deverá estar instalado na rede interna da CONTRATADA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela própria;

10.1.2.6 A CONTRATADA deverá prover no mínimo 240 canais simultâneos com plano de expansão para até 300 canais;

10.1.2.7 As gravações de fraseologias poderão ser com voz feminina ou masculina, submetidas à análise e aprovação pela CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;

10.1.2.8 As gravações de fraseologias deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, ou quando comprovada a qualidade do áudio gerado eletronicamente, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis;







10.1.2.9 A manutenção do equipamento pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central de Atendimento e previamente autorizada pelo Gestor de Operação em conjunto com o Gestor do Contrato designado pela CONTRATANTE;

10.1.2.10 A CONTRATADA, sempre que executar a manutenção do equipamento deverá prever uma mensagem explicativa ao usuário. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da CONTRATANTE antes de sua efetiva ativação;

10.1.2.11 O equipamento eletrônico deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;

10.1.2.12 A tecnologia deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano;

10.1.2.13 No caso do equipamento ficar inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado;

10.1.2.14 A tecnologia deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender e operar aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim o equipamento deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador;

10.1.2.15 A solução deve bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC);

10.1.2.16 A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios local, ou remotamente, bem como a exportação para arquivos de textos (txt ou csv) em layout que permita ser aberto como planilhas eletrônicas. Relatórios básicos:





10.1.2.16.1 Recursos ativos e inativos;

10.1.2.16.2 Chamadas atendidas;

10.1.2.16.3 Desconexão por "time-out" (com a indicação do respectivo ponto);

10.1.2.16.4 Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);

10.1.2.16.5 Relatório de navegação;

10.1.2.16.6 Relatório por ANI;

10.1.2.16.7 Relatório por dados;

10.1.2.16.8 Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal, por ligações derivadas para os operadores, etc.;

10.1.2.16.9 Estatísticas para o tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;

10.1.2.16.10 Estatística para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);

10.1.2.16.11 Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso, etc.;

10.1.2.17 A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso de a ligação cair ou o usuário desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada;

10.1.2.18 A solução deverá suportar integração com VOIP;

10.1.2.19 A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o







retorno para pesquisa de satisfação;

10.1.2.20 A solução deverá ser implementada num prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, ficando sob responsabilidade da CONTRATANTE apenas a solicitação de transferência de linhas telefônicas (troncos E1), se houver necessidade.

## 10.2 Tecnologia da Informação

10.2.1 Sistema Integrado de Telefonia e Computação (CTI – “COMPUTER TELEPHONY INTEGRATED”).

10.2.1.1 A CONTRATADA deverá prever na sua estrutura tecnologia CTI:

10.2.1.1.1 A plataforma de voz DAC (Conversor Digital para Analógico) deverá ter integração, por meio de CTI, suportando aplicações externas, tais como:

- a) Discador;
- b) Gravador;
- c) “Front-end”;
- d) Atendimento Eletrônico através de URA;

10.2.1.1.2 O recurso CTI será utilizado para viabilizar as funcionalidades de “Screen Pop Up” (é uma janela contendo menus, que será aberta decorrente de acionamento de uma tecla ou comando), na tela dos operadores, acessando base de dados;

10.2.1.1.3 A solução deverá permitir contingência automática da aplicação;

10.2.1.1.4 A solução deverá permitir interação das funcionalidades de telefonia na tela do computador;





10.2.1.1.5 A solução deverá permitir a pré-qualificação e roteamento dinâmico baseado nas informações do chamador, informação das ações do chamador pelo atendimento eletrônico através de URA e pela central de atendimento, no histórico do chamador e no skill dos operadores;

10.2.1.1.6 A solução deverá permitir transferência de chamada de um operador diretamente para uma opção dentro da árvore do atendimento eletrônico através de URA;

10.2.1.1.7 A solução deverá permitir a geração automática de um novo protocolo após o encerramento de um atendimento e o início de um novo procedimento.

#### 10.2.2 Comunicação de Voz (PABX/DAC) e Dados

10.2.2.1 A comunicação de voz e dados será disponibilizada pela CONTRATADA, sendo esta inteiramente responsável pela sua disponibilidade;

10.2.2.2 A comunicação de dados fim a fim entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE deve garantir a transparência e a qualidade no tráfego de dados, possibilitando a total prestação de serviço de atendimento telefônico receptivo e ativo.

10.2.2.3 A CONTRATANTE determinará o endereço em que os links da CONTRATADA deverão ser instalados;

10.2.2.4 Caso haja alteração de endereço, a movimentação dos links será de responsabilidade da CONTRATADA;

10.2.2.5 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;

10.2.2.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso remoto ao sistema, todos os relatórios, diários e mensais ao sistema, todos os equipamentos e serviços necessários para os referidos serviços de acesso, incluindo roteadores, gerência do serviço etc.;

10.2.2.7 Acomodação e alimentação elétrica para todos os equipamentos envolvidos, tais como "modems" (aparelho que converte pulsos digitais do computador para frequências de áudio do sistema), roteadores etc. em sala com acesso restrito e infraestrutura elétrica estabilizada através de rede coberta por "no-break" (aparelho desenvolvido para fornecer energia ininterrupta na ausência de energia);

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

10.2.2.9 Todo e qualquer custo oriundo da instalação de equipamentos necessários para ativação dos links de comunicação de voz e dados entre as partes será de responsabilidade da CONTRATADA;

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

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

10.2.2.12 A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente, os terminais designados para o atendimento das chamadas dos usuários para contato com a CONTRATANTE;

10.2.2.13 Os terminais receberão as chamadas de ligações dos usuários aos números 160 (19 3754.3000), 151 (19 3734.2000), 199 (19 3734.4500) e (19) 3755 6000 e 156 (19 2116.0800), por link de comunicação entre os locais definidos para operação das atividades da CONTRATADA e da CONTRATANTE, e





protocolo para manter as sessões de comunicação através de redes via protocolo IP, que serão viabilizados pela CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE alterar ou acrescentar outros números de sua propriedade, desde que a quantidade de canais esteja contemplada no plano de expansão previsto neste Termo e a quantidade de ligações atendidas esteja dentro do estabelecido neste documento.

10.2.2.14 A solução deve permitir a interligação a outros equipamentos/gateways através do protocolo SIP com, no mínimo, 240 (duzentos e quarenta) canais SIP para comunicação simultânea;

10.2.2.15 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;

10.2.2.16 A contratação e manutenção do (s) link (s) de comunicação de dados e voz será de responsabilidade da CONTRATADA;

10.2.2.17 O (s) link (s) deve(m) ser capaz (es) de escoar toda a demanda gerada de dados e voz sem que seja prejudicada a comunicação de dados e/ou voz;

10.2.2.18 Todos os equipamentos e serviços devem ser entregues e mantidos em pleno funcionamento durante o contrato de prestação de serviços de atendimento telefônico entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

### 10.2.3 Placa anunciadora

10.2.3.1 A CONTRATADA deverá manter mensagens eletrônicas, previamente definidas e aprovadas pela CONTRATANTE;

10.2.3.2 A placa deverá informar no horário de atendimento telefônico: mensagem de boas vindas, seguida de informativo sobre gravação do atendimento e mensagem de espera;

10.2.3.3 Quaisquer outras mensagens, a critério da CONTRATANTE;

10.2.3.4 A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo durante a vigência do



*[Handwritten signature]*





contrato solicitar à CONTRATADA que desative, ative, inclua, exclua ou altere as mensagens eletrônicas pré-gravadas. Para a inclusão, alteração, ativação e exclusão das mensagens o prazo é de até 24 horas.

#### 10.2.4 Sistema de Gravação Digital de Voz

10.2.4.1 O sistema deverá gerar a gravação, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados das manifestações, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pela supervisão (100% das ligações). Mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo, conforme a especificação do "front end";

10.2.4.2 O sistema não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo operador quando este não for autorizado;

10.2.4.3 O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento mínimo de 90 dias com acesso "on-line" (em linha ou conectado) imediato para a CONTRATANTE;

10.2.4.4 A CONTRATADA deve manter o "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;

10.2.4.5 Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reproduzidor de áudio padrão e com uma das seguintes extensões: "mp3", "ogg", "wav" ou "wma". Caso o formato de gravação de áudio necessite de um codec (driver responsável em decodificar arquivos de mídias) especial, esse deve ser disponibilizado pela CONTRATADA;

10.2.4.6 A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos por meio de senha;

10.2.4.7 A busca de gravações deve ser realizada em até 60 minutos após



8



solicitação/sob demanda, limitada a 10 ligações ocorridas em um prazo de até 60 dias anteriores à data da solicitação, e de 01 dia útil para ligações ocorridas em um prazo entre 60 e 180 dias, e ainda de 02 dias úteis após este período, limitado à 365 dias. Após este prazo a recuperação se dará em 03 dias úteis.

#### 10.2.5 Serviços de Suporte Tecnológico à Operação

10.2.5.1 A CONTRATADA deve disponibilizar serviços de suporte técnico a operação da central de atendimento, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como a agilidade necessária ao seu desempenho;

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

10.2.5.2.1 Planejar, implementar e realizar as devidas manutenções corretivas e evolutivas no Sistema de Gestão de Relacionamento com o Usuário e demais sistemas de informatização;

10.2.5.2.2 Customizar e integrar o Atendimento Eletrônico através de URA com software de atendimento definido.

10.2.5.2.3 Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela CONTRATANTE;

10.2.5.2.4 Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe;

10.2.5.2.5 Executar tarefas conforme acordo de serviço da ferramenta de registro de atendimento;

10.2.5.2.6 Apoiar na especificação, testes, homologação e administração do sistema corporativo de atendimento;

10.2.5.2.7 Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas







internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;

10.2.5.2.8 Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de acesso lógico;

10.2.5.2.9 Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico;

10.2.5.2.10 Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha;

10.2.5.2.11 Atualizar versões das ferramentas utilizadas em máquinas "clientes" e dos servidores;

10.2.5.2.12 Realizar as atividades de backup.

### 10.2.6 Requisitos de Segurança

10.2.6.1 "Firewall" – Sistema de Proteção contra Acesso não Autorizado a uma Rede.

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

10.2.6.1.2 Devem ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço de comunicação WAN contratado;

10.2.6.1.3 Devem conter a característica de restrições, onde tudo que não for expressamente permitido será bloqueado;

10.2.6.1.4 Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a CONTRATANTE, devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e estar disponíveis à CONTRATANTE, quando esta solicitar;





10.2.6.1.5 Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de "firewall", referentes às conexões devem ser submetidas formalmente à CONTRATANTE, com a devida justificativa, para a análise técnica e aprovação ou veto;

10.2.6.1.6 A solução de "firewall", em todas as fronteiras, deve gerar "logs" (registros de atividades da rede), administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, que serão fornecidos ao corpo técnico da CONTRATANTE quando por ele solicitado;

10.2.6.1.7 As atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção serão de responsabilidade da CONTRATADA;

10.2.6.1.8 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;

10.2.6.1.9 Todas as configurações de rede relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a PMC devem ser documentadas e estar disponíveis à CONTRATANTE, quando esta solicitar;

#### 10.2.6.2 IPS - Sistema de Prevenção de Intrusão

10.2.6.2.1 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;

10.2.6.2.2 A solução de IPS pode estar integrada à solução de "firewall" apresentada.

#### 10.2.6.3 Antivírus

10.2.6.3.1 A solução de antivírus deve ser capaz de detectar e remover







vírus como, "Cavalos de Tróia", "Worms" (programas semelhantes aos vírus) e ameaças correlatas na passagem dos pacotes entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;

10.2.6.3.2 A solução de antivírus deve possuir antivírus de "gateway" (sistema que possibilita o intercâmbio de serviços entre redes com tecnologias distintas) bidirecional;

10.2.6.3.3 A solução de antivírus deve ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado;

10.2.6.3.4 As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus devem ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços, objeto desta contratação;

10.2.6.3.5 Os equipamentos deverão ter suas vacinas mantidas atualizadas;

10.2.6.3.6 As licenças de antivírus devem ser mantidas atualizadas durante todo o tempo do contrato;

10.2.6.3.7 Deve ser possível otimizar as regras de firewall do antivírus e, se necessário, ativar ou desativar o mesmo.

#### 10.2.6.4 Segurança da Conexão

10.2.6.4.1 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 existente no mercado;

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





10.2.6.5 Avaliação Técnica em Segurança e Qualidade

10.2.6.5.1 A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer "hardware" e "software" utilizados para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de avaliação da segurança e/ou da qualidade;

10.2.6.5.2 Tais avaliações serão efetuadas pela CONTRATANTE, a qualquer momento;

10.2.6.5.3 A CONTRATADA deve 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 serviços prestados.

10.2.6.6 Recursos de Contingência

10.2.6.6.1 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, etc., que atendem a Central de Atendimento;

10.2.6.6.2 Todos os sistemas e equipamentos de telefonia e informática utilizados para atender a CONTRATANTE deverão estar contemplados pelos seguintes recursos mínimos:

10.2.6.6.2.1 "No-break" / Baterias com autonomia de no mínimo 03 (três) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia;

10.2.6.6.2.2 "No-break" / Baterias com autonomia de no mínimo 30 (trinta) minutos em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;



8





10.2.6.6.2.3 Gerador de energia elétrica com partida automática e autonomia de no mínimo de 24 (vinte e quatro) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática e telefonia, mantendo a Central de Atendimento operante.

### 10.2.7 Hardware (Parte Física)

10.2.7.1 Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos Sistemas de Atendimento e devem obedecer aos requisitos mínimos de hardware e software (navegador web, etc.), atualizados, com menos de 36 meses de uso e que sejam compatíveis com as aplicações pertinentes. O Atendimento eletrônico através de URA deve ser realizado através de equipamento moderno, e deve ser dedicado à utilização da Central de Atendimento;

10.2.7.2 Os acessos externos, se necessários, serão somente aos "sites" autorizados pela CONTRATANTE;

10.2.7.3 Toda solução de Servidores e demais equipamentos de Rede será de responsabilidade da CONTRATADA, de acordo com a melhor solução proposta, bem como toda infraestrutura necessária para cumprir os níveis de disponibilidade estipulados no SLA, bem como atender ao dimensionamento.

### 10.2.8 Softwares – Programas de Computador

10.2.8.1 A CONTRATADA deverá prover em seu front end, objetivando a realização de consultas e registros de solicitações, através da interface descrita no item 2.3, deste capítulo, os acessos aos Sistemas descritos a seguir:

#### 10.2.8.2 Características Gerais do Sistema

10.2.8.2.1 As bases de dados, com os respectivos conteúdos, serão de propriedade da CONTRATANTE e deverão estar acompanhadas do respectivo detalhamento de sua estrutura de tabelas, colunas e scripts de bancos de dados associados.





10.2.8.2.2 Essa base deve estar incorporada nos processos de backup sendo assim encaminhados à CONTRATANTE, por ocasião do processo de sucessão de prestadora de serviço. Os dados armazenados na base de dados da solução da CONTRATADA que contém todas as informações de atendimento e que pertençam à CONTRATANTE devem ser de fácil acesso e disponibilizadas via camada de banco de dados, com seus respectivos modelos de dados.

10.2.8.2.3 A comunicação deve ser estabelecida através do protocolo padrão da rede TCP/IP, devendo a solução, obrigatoriamente, estar baseada nessa arquitetura para possibilitar consultas da instituição, via interface WEB.

10.2.8.2.4 Os módulos on-line do sistema devem ser totalmente desenvolvidos na plataforma WEB.

### 10.2.8.3 Funcionalidades Requeridas pelo Sistema de Gestão de Relacionamento

10.2.8.3.1 O sistema deverá dispor de módulo de atendimento, o qual deverá ser portátil, amigável e interativo contemplando as seguintes funcionalidades:

10.2.8.3.2 Administrar Cadastro de Usuários do Sistema (Operadores e Administradores)

10.2.8.3.2.1 Manter (incluir, alterar e excluir) cadastro de usuários do Sistema;

10.2.8.3.2.2 Controlar os níveis de acesso ao sistema, de acordo com o perfil do usuário;

10.2.8.3.2.3 Dispor de mecanismo que possibilite a definição de perfis de usuário para acesso às suas funcionalidades.

10.2.8.3.3 Administrar tabelas







10.2.8.3.3.1 Responsável pela administração e controle de todos os parâmetros utilizados pelos processos do Sistema. Deverá permitir manter tabelas referentes a:

10.2.8.3.3.2 Números de protocolos: numeração sequencial correspondente aos protocolos dos atendimentos realizados pelo SAC;

10.2.8.3.3.3 Tipo de registro: solicitação, reclamação, sugestão, informação;

10.2.8.3.3.4 Assunto (detalhamento específico de cada tipo de assunto);

10.2.8.3.3.5 Prazo (por exemplo: de previsão de resposta fornecida pelo operador);

10.2.8.3.3.6 Histórico dos encaminhamentos e tratamento das solicitações transferidas para a CONTRATANTE.

#### 10.2.8.3.4 Gerenciar Cadastro de Usuários Atendidos

10.2.8.3.4.1 Consultar cadastro de usuários (pessoa física e jurídica) eventualmente disponibilizado pela CONTRATANTE;

10.2.8.3.4.2 Considerar a possibilidade de ser retornado mais de um registro que atenda ao critério utilizado na consulta: o sistema deverá apresentar uma lista com os registros retornados e dar opção ao operador para identificar o usuário que está realmente abrindo o chamado;

10.2.8.3.4.3 Recuperar e disponibilizar dados de usuário que já tenha se relacionado anteriormente com a CONTRATANTE, de forma a reduzir ao máximo a digitação e ainda possibilitar a análise do histórico do relacionamento;





10.2.8.3.4.4 A tela de atendimento deverá ser composta dos dados do usuário, do assunto e descrição resumida do atendimento, da lista dos últimos atendimentos feitos para o referido usuário e de casos relacionados do dia, além de outros possíveis campos que serão definidos durante a implantação da operação, necessários para estruturação da solicitação do usuário.

#### 10.2.8.3.5 Gerenciar Atendimento ao Usuário

10.2.8.3.5.1 Permitir que os usuários das áreas demandadas pudessem gerar follow-ups dentro dos processos em andamento e manter histórico desses encaminhamentos;

10.2.8.3.5.2 Permitir identificar o usuário e ainda efetuar o acompanhamento das manifestações pendentes e concluídas do usuário. O sistema deverá permitir a realização de pesquisas de atendimentos realizados, por vários atributos: nome do usuário, CPF, CNPJ, número de protocolo, etc.;

10.2.8.3.5.3 Permitir a identificação dos serviços utilizados;

10.2.8.3.5.4 Consultar as interações históricas do usuário (por exemplo: atendimento por tipo de solicitação, atendimentos pendentes, etc.);

10.2.8.3.5.5 Gerar relatórios gerenciais e estatísticos dos atendimentos, observando os critérios gerenciais definidos pela CONTRATANTE.

#### 10.2.8.3.6 Gerenciar Solicitações

10.2.8.3.6.1 Esta atividade trata da apuração dos diversos tipos de solicitações dos usuários da CONTRATANTE







(informações, solicitações, reclamações, sugestões, etc.).

O sistema deverá:

- a) Prover mecanismos de alerta aos usuários e gestores do sistema para solicitações pendentes, de acordo com regras de prazos definidas pela CONTRATANTE e cadastradas no sistema;
- b) Prover aos operadores e supervisão acessos a textos com orientações e procedimentos que os auxiliem na resolução da demanda relatadas pelo usuário do SAC;
- c) Permitir identificar e manter respostas padronizadas para as solicitações mais frequentes (textos de procedimentos e orientações);
- d) Emitir relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, referentes a todos os níveis de solicitações dos usuários, conforme critérios a serem definidos pelo gestor da CONTRATANTE, e que forneçam, no mínimo, as informações abaixo. Os referidos relatórios devem ter a função de geração de gráficos:
- e) Quantidade de solicitações por tipo, por assunto, por mês ou período;
- f) Tempo médio de resposta das solicitações, por mês ou período;
- g) Tempo médio de resposta das solicitações, por operador, por mês ou período;
- h) Quantidade de solicitações, classificadas em: respondidas e pendentes, com os respectivos



8



status de andamento, por assunto, por mês e por período.

i) Permitir efetuar follow-up entre as áreas e registrá-los no Sistema de Gestão de Relacionamento.

### 10.2.8.3.7 Gerenciar Informação ao Usuário do Sistema

10.2.8.3.7.1 Consiste em gerenciar as informações a serem providas e respondidas aos usuários do sistema, consultando uma base de conhecimento que deve estar presente na solução. A funcionalidade deverá possuir as seguintes características:

10.2.8.3.7.1.1 Criar, manter e disponibilizar, internamente, os helps de informações, referentes aos serviços ofertados pela CONTRATANTE e outras informações de caráter geral institucional;

10.2.8.3.7.1.2 Manter artigos e notícias no Sistema de Gestão de Relacionamento, visando prover aos operadores as informações correlatas às atividades da CONTRATANTE;

10.2.8.3.7.1.3 Emitir relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, que possam ser acessados e customizados (não-estruturados), via WEB pela CONTRATANTE, referentes ao atendimento ao usuário;

10.2.8.3.7.1.4 Disponibilizar resultados dos principais indicadores desse tipo de prestação de serviço de teleatendimento, dentre os quais: tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, nº de atendimentos por operador, nº de







monitorias realizadas no mês, horas de treinamento/mês, percentual de atendimentos respondidos, percentual de atendimentos não respondidos.

#### 10.2.8.3.8 Gerenciar Meios de Acesso (Canal Telefone)

10.2.8.3.8.1 O atendimento deverá prever integração com os componentes de telefonia como o equipamento para atendimento eletrônico através de URA;

10.2.8.3.8.2 Permitir que os dados fornecidos pelos usuários no atendimento eletrônico através de URA sejam aproveitados no atendimento humano, inclusive quando houver redirecionamento para outra célula. O mesmo deverá ser aplicado aos dados dos usuários eventualmente registrados pelo operador, bem como ao histórico do usuário registrado no sistema;

10.2.8.3.8.3 Possibilitar o registro de histórico de atendimento, mesmo quando o usuário permanecer no atendimento eletrônico através de URA e não for para o atendimento humano;

#### 10.2.8.3.9 Administrar a Segurança do Sistema

10.2.3.8.9.1 Consiste em garantir a segurança, de forma a evitar intrusões e a má utilização do sistema. O sistema deverá prever no mínimo as seguintes funcionalidades:

a) Controlar permissões de acesso às funcionalidades do sistema;

b) Dispor de mecanismo que possibilite a definição de perfis de usuário para acesso às suas funcionalidades;





c) Gerar log das atualizações dos registros, identificando quais usuários as realizou.

### 10.2.3.8.10 Efetuar Consultas não estruturadas (Ad-hoc)

10.2.3.8.10.1 O sistema deverá possuir um módulo de geração de consultas não estruturadas e emissão de relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, com as informações alimentadas no Sistema de Gestão de Relacionamento, permitindo que os próprios usuários definam seus critérios de busca em suas consultas ou relatórios.

10.2.3.8.10.2 As informações deverão ser extraídas de forma consolidada ou segmentada e apresentadas em formato de relatórios ou gráficos para impressão, podendo também ser exportadas para o formato Excel, HTML e TXT.

### 10.2.8.4 Características Gerais do Sistema

#### 10.2.8.4.1 Navegador (Browser)

10.2.8.4.1.1. O aplicativo está homologado para o navegador Mozilla Firefox, a partir da versão 30.0, e é de propriedade total e exclusiva da CONTRATANTE.

#### 10.2.8.4.2 Base de Dados

10.2.8.4.2.1. As bases de dados, com o respectivo conteúdo, são de propriedade total e exclusiva da CONTRATANTE e serão atualizadas pelo aplicativo WEB.

#### 10.2.8.4.3 Arquitetura de Comunicação







10.2.8.4.31. O protocolo padrão da rede é TCP/IP, devendo a solução, obrigatoriamente, estar baseada nessa arquitetura.

### 10.3 Modelo do Atendimento

10.3.1 A Central de Atendimento deverá funcionar conforme os níveis de serviço elencados no item "6.3. Qualidade dos Serviços".

### 10.4 Horário de Funcionamento

10.4.1 A Central de Atendimento funcionará das 8h00 às 20h00 horas (SAC), das 7h00 às 19h00 Disque Saúde e 156, das 8h00 às 17h00 (PROCON – 151) e (SEMURB), sendo estes atendimentos de segunda a sexta feira. No atendimento da Defesa Civil (199) funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana.

### 10.5 Demandas Atendidas

10.5.1 A empresa CONTRATADA deverá garantir a quantidade de recursos humanos necessários, visando atender aos níveis de serviços estabelecidos no item "6.3. Qualidade dos Serviços", bem como as demais especificações desse termo de referência. A fim de se exemplificar a quantidade de demanda de chamadas receptivas, ativas, chat, e-mail e cip web, atualmente demandas por serviços oferecidos pela municipalidade por meio de tais canais de comunicação, apresentamos abaixo os históricos das demandas:

• SAC - ATENDIMENTO TRIBUTÁRIO (2ª a 6ª das 08h às 20h) Receptivo + Ativo + Chat + Email					
Quantidade mínima de atendimentos receptivos /mês	Quantidade máxima de atendimentos receptivos/mês	Quantidade máxima de atendimentos receptivos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
5.000	11.000	500	240s	420s	90%
Quantidade mínima de Contatos ativos/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
150	1.050	48			90%
Quantidade mínima de Chats /mês	Quantidade máxima de Chats/mês	Quantidade máxima de Chats/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente







# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



1.600	4.500	139			90%
Quantidade mínima de Emails /mês	Quantidade máxima de Emails/mês	Quantidade máxima de Emails/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
2.750	5.500	202			90%
Quantidade mínima total atendimentos /mês	Quantidade máxima total atendimentos/mês	Quantidade máxima total atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
9.500	23.050	889			90%
<b>• DISQUE SAÚDE - 160 (2ª a 6ª das 07h às 19h) Receptivo + Ativo</b>					
Quantidade mínima de Atendimentos receptivos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos receptivos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos receptivos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
13.000	24.000	1091	240s	240s	90%
Quantidade mínima de Contatos ativos/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
100	1.000	45			90%
Quantidade mínima de Contatos ativos via SMS/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos via SMS/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos via SMS/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
1.000	40.000				90%
Quantidade mínima de Chats /mês	Quantidade máxima de Chats/mês	Quantidade máxima de Chats/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
60	150	7			90%
Quantidade mínima total de Atendimentos/mês	Quantidade máxima total de Atendimentos/mês	Quantidade máxima total de Atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
14.160	65.150	2961			90%
<b>• DEFESA CIVIL- 199 (2ª a Dom das 00h às 24h) Receptivo</b>					
Quantidade mínima de Atendimentos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
4.000	5.000	273	60s	240s	90%







# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



<b>• PROCON 151 (2ª a 6ª das 08h às 17h) Receptivo + CIP Web e APP + Email</b>					
Quantidade mínima de Atendimentos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
6.000	10.000	455	120s	300s	90%
Quantidade mínima de CIP Web e APP /mês	Quantidade máxima de CIP Web e APP/mês	Quantidade máxima de CIP Web e APP/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
1.000	1.500	68			90%
Quantidade mínima de Emails /mês	Quantidade máxima de Emails/mês	Quantidade máxima de Emails/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
250	600	27			90%
Quantidade mínima total atendimentos /mês	Quantidade máxima total atendimentos/mês	Quantidade máxima total atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
7.250	12.100	550			90%
<b>• 156 (2ª a 6ª das 07h às 19h) Receptivo</b>					
Quantidade mínima de Atendimentos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
22.000	36.000	1636	240s	300s	90%
<b>• SEMURB (2ª a 6ª das 08h às 17h) Receptivo</b>					
Quantidade mínima de Atendimentos /mês	Quantidade máxima de Atendimentos/mês	Quantidade máxima de Atendimentos/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
2.000	4.400	200	300s	300s	90%
<b>• SMCAIS (2ª a 6ª das 08h às 17h) Ativo</b>					
Quantidade mínima de Contatos ativos via SMS/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos via SMS/mês	Quantidade máxima de Contatos ativos via SMS/dia	ANS -TME	ANS -TMA	ANS - Satisfação do Cliente
2.000	20.000				90%



8





**DÉCIMA PRIMEIRA -- GESTÃO DE OPERAÇÃO**

11.1 Equipe Operacional

11.1.1 A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a operacionalização da Central de Atendimento;

11.1.2 A CONTRATADA deverá compartilhar sua equipe de operadores e de acompanhamento, como: monitor de qualidade, analista de tráfego, instrutor de treinamento, para execução dos serviços contratados e gestão do atendimento no acompanhamento e monitoramento dos serviços;

11.1.3 A fim de assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas dos serviços contratados;

11.1.4 A CONTRATADA deverá capacitar as equipes com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao usuário, em linguagem clara;

11.1.5 A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho);

11.1.6 A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe;

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

11.1.8 Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento e a busca por um baixo nível de rotatividade;

11.1.9 A empresa CONTRATADA deverá respeitar, no mínimo, o piso salarial da categoria,







de acordo com os valores e padrões praticados pelo mercado;

11.1.10 A CONTRATADA deve fornecer aos seus profissionais todos os benefícios previstos na CLT, bem como outros praticados no mercado;

11.1.11 A CONTRATADA assegurará a contratação de pessoal necessário para atender às demandas da CONTRATANTE;

11.1.12 A CONTRATADA deverá realizar treinamentos para as equipes, bem como, para novos membros contratados, dividindo em duas categorias, sendo elas nº 1 e nº 2, conforme especificação abaixo:

11.1.12.1 Categoria nº 1 - Treinamentos de natureza técnico-operacional, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis e utilizados pela Central para o atendimento aos usuários. Também se relacionam nesta categoria, os treinamentos que versem sobre técnicas e qualidade de atendimento. Os treinamentos desta categoria são parte integrante do processo seletivo e deverão ser executados pela CONTRATADA.

a) A CONTRATADA deverá promover o treinamento técnico-operacional, bem como os procedimentos operacionais de "front end", na implantação da operação e sempre que forem contratados novos operadores e supervisão;

b) Os treinamentos de formação deverão ter carga horária mínima de 24 horas;

c) O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento.

d) Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- Contextualização sobre Central de Atendimento;
- Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- Padrões de Atendimento Telefônico;





- Técnicas de conversação por telefone;
- Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor;
- Sigilo profissional;
- Conhecimentos sobre a CONTRATANTE e seus produtos.

f) Os treinamentos desta categoria deverão ser periódicos e/ou realizados sempre que solicitados pela CONTRATANTE, conduzidos por equipe de multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função. Esta equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo a CONTRATANTE informada, por meio de relatórios, sobre cada ação realizada;

g) Os custos relativos a esta categoria de treinamento correrão por conta da CONTRATADA;

h) A CONTRATADA obriga-se a ministrar novo treinamento à equipe de operadores e supervisão, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE em caso de eventual implantação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento, desde que devidamente homologado e previamente aprovado pela CONTRATANTE;

i) A CONTRATADA deverá oferecer aos funcionários, cursos de reciclagem permanente, abrangendo todas as equipes e categorias envolvidas no trabalho da Central de Atendimento, visando sempre à boa qualidade dos serviços prestados;

j) A CONTRATADA deverá alocar equipe própria para a execução dos treinamentos, sendo vedada a utilização de supervisão como instrutores de treinamento.

11.1.12.2 Categoria nº 2 - Treinamentos de natureza estrutural, baseados nas informações, assuntos e serviços pertinentes à CONTRATANTE, utilizados como fonte e estrutura para o atendimento realizado pela Central.







a) O conteúdo programático de capacitação dos operadores e supervisão, referente aos "produtos", temas e serviços - bem como os procedimentos para o desenvolvimento das atividades relacionadas aos mesmos serão fornecidos pela CONTRATANTE aos instrutores de treinamento da CONTRATADA, cabendo a estes efetuar o treinamento aos operadores e supervisão;

b) Os recursos e local dos treinamentos para implantação da operação deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

c) A CONTRATADA deverá realizar reciclagens sempre que constatada a necessidade pela CONTRATANTE, disponibilizando para isso um ambiente específico para os treinamentos;

11.1.12.2.1 A duração da capacitação será estabelecida pelo Gestor da Operação, dada a especificidade técnica de cada serviço disponibilizado pela CONTRATANTE. Obedecendo-se a este critério, nenhum atendente poderá assumir a posição de atendimento sem a capacitação mínima necessária estabelecida pela CONTRATANTE.

11.1.13 A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a operacionalização da Central de Atendimento;

11.1.14 O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da CONTRATADA, sendo todos seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da CONTRATANTE para eventuais auditorias;

11.1.15 A CONTRATADA deverá interagir com os representantes da CONTRATANTE, responsáveis pelos serviços da Central de Atendimento, a fim de zelar pelo atendimento dos itens relativos à gestão de recursos humanos, previstos neste Termo de Referência;

11.1.16 A CONTRATADA deverá, sempre que provocada pela CONTRATANTE, apurar e responder no prazo de 48 horas a toda e qualquer questionamento da CONTRATANTE acerca da prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes;

11.1.17 A CONTRATADA deverá obedecer, na gestão dos recursos humanos, a toda a





legislação vigente e, em especial, às determinações da Lei Federal 6.514/77, regulamentada pela Portaria nº. 3.214/78, do Ministério do Trabalho e suas alterações, das normas de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho aplicáveis à execução específica das atividades, em especial a NR17, bem como a Portaria nº. 09 de 30 de março de 2007;

11.1.18 A CONTRATADA se compromete no prazo de 15 (quinze) dias úteis a substituir qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pela CONTRATANTE, mediante apresentação de fato ou conduta desabonadora;

11.1.18.1 Em caso de conduta que venha trazer prejuízo a municipalidade ou a terceiro, em decorrência de ação por culpa ou dolo, o afastamento deverá ser imediato até que se constate o fato e a reposição deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis.

11.1.19 A CONTRATADA deve elaborar plano de contingência para casos de greves, problemas de transporte e outros que possam afetar o conjunto dos recursos humanos da prestação de serviços à CONTRATANTE de modo a garantir o cumprimento dos índices de qualidade estabelecidos pelo SLA;

11.1.20 Todas as exigências de perfil estabelecidas deverão ser avaliadas e comprovadas pela CONTRATADA e a cópia dos instrumentos avaliatórios utilizados para a contratação do quadro de funcionários que atenderão à Central de Atendimento;

11.1.21 A CONTRATADA deve manter supervisão dedicada na operação, no mínimo das 08h00 às 20h00, de segunda a sexta-feira;

11.1.21.1 Na operação da Defesa Civil deverá a CONTRATADA manter supervisão dedicada, por atendimento remoto, após o horário especificado no item anterior.

11.1.22 As ausências dos membros da equipe de operação para a prestação de serviços à CONTRATANTE, decorrentes de férias, licenças, greve, folgas, deverão ser supridas pela CONTRATADA, sem custos adicionais ou prejuízos na operação da CONTRATANTE, a fim de manter os níveis de serviços estabelecidos no item "6.2 Qualidade dos Serviços";







11.1.23 A CONTRATADA deverá avaliar a qualidade da monitoria por meio de relatórios de desempenho. A partir da análise e processamentos destes instrumentos a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um relatório mensal com os índices de desempenho obtidos.

## 11.2 Qualidade dos Serviços

### 11.2.1 Níveis de Serviços (SLA)

11.2.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, todos os relatórios, semanais e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens a seguir;

11.2.1.2 A CONTRATANTE executará gerenciamento do SLA através dos relatórios disponibilizados;

11.2.1.3 Caso o número de atendimentos seja superior ao previamente estimado, a CONTRATANTE e a CONTRATADA providenciarão os ajustes necessários no TME para cumprimento das SLA's, preservando/priorizando o atendimento ao cidadão.

### 11.2.2 Indicadores de desempenho para atendimento nos equipamentos de telefonia

#### 11.2.2.1 Ligações Recebidas

Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo sistema de telefonia da CONTRATADA. Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pelo atendimento eletrônico.

### 11.2.3 Indicadores de desempenho para atendimento humano.

#### 11.2.3.1 Tempo Médio de Atendimento – TMA

Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;

#### 11.2.3.1.1 O TMA estimado para a prestação de serviços de



8



esclarecimentos das informações no atendimento humano, relacionadas ao 156 é de 240 (duzentos e quarenta) segundos;

11.2.3.1.2 O TMA estimado para a prestação de serviços de esclarecimentos das informações no atendimento humano, relacionadas ao SAC – 3755 6000 é de 420 (quatrocentos e vinte) segundos;

11.2.3.1.3 O TMA estimado para a prestação de serviços de esclarecimentos das informações no atendimento humano, relacionadas ao Discque Saúde - 160 é de 240 (duzentos e quarenta) segundos;

11.2.3.1.4 O TMA estimado para a prestação de serviços de esclarecimentos das informações no atendimento humano, relacionadas à Defesa Civil - 199 é de 240 (duzentos e quarenta) segundos;

11.2.3.1.5 O TMA estimado para a prestação de serviços de esclarecimentos das informações no atendimento humano, relacionadas ao PROCON - 151 é de 300 (trezentos) segundos;

11.2.3.1.6 O TMA estimado para a prestação de serviços de esclarecimentos das informações no atendimento humano, relacionado à SEMURB é de 300 (trezentos) segundos.

### 11.2.3.2 Tempo Médio de Espera

Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendido pelo atendimento eletrônico, e após navegação, entra na fila de espera para atendimento. Excluindo-se as ligações resolvidas no atendimento eletrônico ou transferidas.

11.2.3.2.1 TME – Tempo Médio de Espera: É a média de todas as ligações que entram no atendimento eletrônico e vão para a fila de espera para atendimento.

11.2.3.2.2 ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera







11.2.3.2.3 Para o 156, meta de atender 80 % das ligações da fila de espera em até 240 (duzentos e quarenta) segundos, na média, Índice medido diariamente. O tempo médio de espera aceito pela PMC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 240 (duzentos e quarenta) segundos, depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano no atendimento eletrônico.

11.2.3.2.4 Para o SAC -- 3755 6000, meta de atender 80% das ligações da fila de espera em até 240 (duzentos e quarenta) segundos, na média, Índice medido diariamente. O tempo médio de espera aceito pela CONTRATANTE para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 240 (duzentos e quarenta) segundos, depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano no atendimento eletrônico.

11.2.3.2.5 Para o Disque Saúde – 160 meta de atender 80% das ligações da fila de espera em até 240 (duzentos e quarenta) segundos, na média, Índice medido diariamente. O tempo médio de espera aceito pela CONTRATANTE para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 240 (duzentos e quarenta) segundos, depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano no atendimento eletrônico.

11.2.3.2.6 Para a Defesa Civil – 199 meta de atender 80% das ligações da fila de espera em até 60 (sessenta) segundos, na média, Índice medido diariamente. O tempo médio de espera aceito pela CONTRATANTE para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 60 (sessenta) segundos, depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano no atendimento eletrônico.

11.2.3.2.7 Para o PROCON – 151 meta de atender 80% das ligações da fila de espera em até 120 (cento e vinte) segundos, na média, Índice medido diariamente. O tempo médio de espera aceito pela CONTRATANTE para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 120 (cento e vinte) segundos, depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano no atendimento eletrônico.

11.2.3.2.8 Para a SEMURB, meta de atender 80% das ligações da fila de





espera em até 300 (trezentos) segundos, na média, Índice medido diariamente. O tempo médio de espera aceito pela CONTRATANTE para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 300 (trezentos) segundos, depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano no atendimento eletrônico.

#### 11.2.3.3 Ligações Abandonadas

11.2.3.3.1 Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário.

11.2.3.3.2 ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 8% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

#### 11.2.3.4 Registro de Atendimentos

11.2.3.4.1 Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao usuário no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação;

11.2.3.4.2 IAR - Índice de Atendimentos Registrados: 100% de ligações atendidas no dia.

#### 11.2.3.5 Pesquisa de Satisfação

11.2.3.5.1 Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da CONTRATANTE;

11.2.3.5.2 IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 90% de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, do universo entrevistado;

11.2.3.5.3 O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: Pesquisa de satisfação diária onde, ao término de todo atendimento, a



*[Handwritten signature]*





ligação deverá ser retornada ao atendimento eletrônico, para que seja respondida a pesquisa e registrado o grau de satisfação com o atendimento.

#### 11.2.3.6 Turnover

11.2.3.6.1 Entende-se por turnover a rotatividade dos operadores da CONTRATADA, levando em consideração os casos de desligamento da empresa e, também, de transferência de site, contemplando somente os serviços executados para a CONTRATANTE;

11.2.3.6.2 ITO – Índice de turnover: Meta de até 5% ao mês.

#### 11.2.3.7 Acordo de Níveis de Serviços (SLA) – Indicadores de Qualidade

11.2.3.7.1 Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções;

11.2.3.7.2 A CONTRATADA deverá apresentar ainda um relatório consolidado mensal apresentando os índices da tabela acima em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.

#### 11.2.3.8 Monitoração do Atendimento

11.2.3.8.1 A CONTRATADA deverá monitorar os operadores de acordo com os indicadores de qualidade especificados nesse Termo de Referência;

11.2.3.8.2 A CONTRATADA se compromete a implantar a "MONITORIA DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO HUMANO";

11.2.3.8.3 Deverão ser realizadas mensalmente 08 monitorias, no mínimo, por operador, com percentagem de bons a excelentes acima de 85%, de





acordo com os seguintes critérios:

- a) apresentação;
- b) linguagem, vocabulário e dicção;
- c) empatia, pró-atividade e espera (retornar o cidadão durante uma espera a cada 1 um minuto e justificar a espera);
- d) conduta de chamada;
- e) registro de ligação;
- f) encerramento.

11.2.3.3.4 Poderão ser realizadas reuniões mensais entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato, para calibragem dos critérios de avaliação e revalidação do instrumento de monitoria, podendo gerar novos modelos mediante a solicitação da CONTRATANTE;

11.2.3.3.5 Os instrumentos de avaliação e respectivos relatórios com os resultados dos "feedbacks" deverão ficar à disposição para consulta da CONTRATANTE, assim como as respectivas gravações das ligações e telas. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE todos os arquivos armazenados em mídia apropriada ao tamanho do arquivo;

11.2.3.3.6 Será permitido à CONTRATANTE o acompanhamento de toda a realização do processo de monitoria;

11.2.3.3.7 A CONTRATADA deverá tomar providências de curto, médio e longo prazo, de acordo com a necessidade, para sanar os problemas identificados nas monitorias ou mediante solicitação da CONTRATANTE.

#### 11.2.3.9 Relatórios e Consultas

11.2.3.9.1 Os relatórios especificados além da periodicidade mencionada poderão ser solicitados a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE,







podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação;

11.2.3.9.2 Os relatórios deverão ser apresentados em idioma português com possibilidade de seleção de páginas para impressão;

11.2.3.9.3 Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte;

11.2.3.9.4 Os relatórios semanais são:

11.2.3.9.4.1 Relatório de atendimentos semanais: Contendo as informações de Ligações Totais, Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Abandonadas, TMA, TME, Atendidas em até 240 segundos, Atendidas após 240 segundos, Abandonadas até 240 segundos, Abandonadas após 240 segundos e quantidade máxima e mínima de operador na hora, além do Nível de Atendimento (I.L.E). Totalização e média da semana e de final de semana;

11.2.3.9.4.2 Relatório de pesquisa de satisfação semanal: Contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Quantidade de Pesquisas de Satisfação e Percentual de Aprovação (IPS);

11.2.3.9.4.3 Relatórios dos demais serviços, sendo ele: Chat, E-mail, Cip-Web e App. Contendo as seguintes informações: quantidade e tempo de atendimento.

11.2.3.9.5 Os relatórios mensais são:

11.2.3.9.5.1 Todos os relatórios semanais de forma consolidada com total geral, total por semana e total de final de semana, de cada informação dos relatórios;

11.2.3.9.5.2 Relatório de Monitorias realizadas: este relatório





deverá apresentar o Responsável pela Monitoria, o operador monitorado, a quantidade de monitorias e o Resultado das monitorias.

### DÉCIMA SEGUNDA - CONTROLE DA QUALIDADE/FATURAMENTO

12.1 A empresa CONTRATADA deverá enviar relatórios semanais, imediatamente na semana posterior ao dos serviços prestados, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos no item "11.2. Qualidade dos Serviços".

12.2 Para efeitos de faturamento a CONTRATADA deverá encaminhar a CONTRATANTE, relatório consolidado, a partir do 1 (primeiro) dia útil do mês subsequente a prestação do serviço. Os relatórios serão analisados pela CONTRATANTE que validará os serviços prestados, ou aplicará as penalidades de desconto conforme quadro apresentado abaixo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

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

Nome	Objetivo	Meta	Penalidade
Tempo Médio de Atendimento – TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao SAC – 3755 6000 é de 420 (quatrocentos e vinte) segundos;  DIÁRIA	Maior que 420 segundos, considerando: total de segundos do dia/nº de ligações  Desconto de 0,16% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 5% no mês
Tempo Médio de Atendimento – TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao Disque Saúde - 160 é de 240 (duzentos e quarenta) segundos;  DIÁRIA	Maior que 240 segundos, considerando: total de segundos do dia/nº de ligações  Desconto de 0,16% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 5% no mês
Tempo Médio de Atendimento – TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas à Defesa Civil - 199 é de 240 (duzentos e quarenta) segundos;  DIÁRIA	Maior que 240 segundos, considerando: total de segundos do dia/nº de ligações  Desconto de 0,16% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 5% no mês







# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



Nome	Objetivo	Meta	Penalidade
Tempo Médio de Atendimento – TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao PROCON - 151 é de 300 (trezentos) segundos;  DIÁRIA	Maior que 300 segundos, considerando: total de segundos do dia/nº de ligações  Desconto de 0,16% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 5% no mês
Tempo Médio de Atendimento – TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao 156 é de 240 (duzentos e quarenta) segundos;  DIÁRIA	Maior que 240 segundos, considerando: total de segundos do dia/nº de ligações  Desconto de 0,16% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 5% no mês
Tempo Médio de Atendimento – TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao SEMURB é de 300 (trezentos) segundos;  DIÁRIA	Maior que 300 segundos, considerando: total de segundos do dia/nº de ligações  Desconto de 0,16% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 5% no mês
ILE - Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera	O tempo médio de espera aceito pela PMC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 240 (duzentos e quarenta) segundos para o SAC – 3755 6000, após a opção de atendimento da URA	Atender 80% das ligações em até 240 (duzentos e quarenta) segundos;  DIÁRIA	Menor que 80% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês
ILE - Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera	O tempo médio de espera aceito pela PMC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 240 (duzentos e quarenta) segundos para o Disque Saúde - 160 após a opção de atendimento da URA	Atender 80% das ligações em até 240 (duzentos e quarenta) segundos;  DIÁRIA	Menor que 80% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês
ILE - Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera	O tempo médio de espera aceito pela PMC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 60 (sessenta) segundos para a Defesa Civil - 199 após a opção de atendimento da URA	Atender 80% das ligações em até 60 (duzentos e quarenta) segundos;  DIÁRIA	Menor que 80% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês
ILE - Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera	O tempo médio de espera aceito pela PMC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 120 (cento e vinte) segundos para o PROCON - 151 após a opção de atendimento da URA	Atender 80% das ligações em até 120 (cento e vinte) segundos;  DIÁRIA	Menor que 80% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês
ILE - Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera	O tempo médio de espera aceito pela PMC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 240 (duzentos e quarenta) segundos para o 156 após a opção de atendimento da URA	Atender 80% das ligações em até 240 (duzentos e quarenta) segundos;  DIÁRIA	Menor que 80% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês







Nome	Objetivo	Meta	Penalidade
ILE - Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera	O tempo médio de espera aceito pela PMC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 300 (trezentos) segundos para o SEMURB após a opção de atendimento da URA	Atender 80% das ligações em até 300 (trezentos) segundos;  DIÁRIA	Menor que 80% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês
INR - Índice de Ligações Não Recebidas	Não receber no máximo 5% das ligações ofertadas (diária). Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT - Central Privada de comutação telefônica) da CONTRATADA.	Receber no mínimo 95% das ligações ofertadas à Central de Atendimento  DIÁRIA	Menor que 95% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês
IPL - Índice de Ligações Perdidas	Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento (diária). O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário recebe informação através do atendimento eletrônico através de URA e/ou humano;	Perder no máximo 5% das ligações que chegaram ao PABX até o atendimento eletrônico  DIÁRIA	Maior que 5% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês
IPS - Índice de Pesquisa de Satisfação	Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da PMC.	Ter um índice de satisfação de 90%  MENSAL	Maior que resultado 0,1 - considerando: total de avaliações ruins e péssimas/total de avaliações Desconto de 5% no mês
IAR - Índice de Atendimentos Registrados	Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao usuário no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação.	Registrar 100% dos atendimentos efetuados  MENSAL	Maior que resultado 0,1 - considerando: total de avaliações ruins e péssimas/total de avaliações Desconto de 5% no mês
ILA - Índice de ligações abandonadas	Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário.	Meta de 8% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.  MENSAL	Maior que resultado 8 - considerando: total de ligações recebidas/total de ligações abandonadas Desconto de 5% no mês

12.4 Além dos descontos que podem ser realizados pela inexecução de qualquer indicador elencado no item "11.2. Qualidade dos Serviços", a empresa poderá ainda sofrer as penalidades aplicadas, previstas na Cláusula Oitava, pendentes de cobrança.

### DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES

13.1 As penalidades serão aplicadas conforme

#### 13.1.1 Leve

Configura-se da seguinte maneira: Havendo Incidência de um evento gerador de penalidade leve a CONTRATADA receberá uma Notificação para Ajuste de Conduta pelo







Gestor da CONTRATANTE imediatamente. Em caso de reincidência, dentro do mesmo mês, será advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento dentro do mês de execução do serviço, a CONTRATANTE aplicará multa correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da segunda penalidade leve;

#### 13.1.2 Média

Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade média a CONTRATADA receberá Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor da 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 0,2% (dois décimos por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da segunda penalidade média.

#### 13.1.3 Grave

Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade grave a CONTRATADA receberá Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor da CONTRATANTE imediatamente e, em caso de reincidência, a CONTRATANTE aplicará multa correspondente a 0,3% (três décimos por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da penalidade grave.

O quadro abaixo representa as penalidades a serem aplicadas, conforme o serviço solicitado à empresa, pela PMC, além das previstas no ÍTEM 12.1. CONTROLE DA QUALIDADE/FATURAMENTO.





# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Meta	Observações	Penalidade
Criação/alteração de serviços (Filas, rotas, músicas, fraseologia e filas de espera) no DAC e Atendimento Eletrônico através de URA, Alterações nos sistemas, aplicativos e relatórios.	Criar novas configurações ou alteração de serviços seguindo definições de encaminhamento de chamadas pelo gestor do Contrato.	Implementações de baixa complexidade: Parametrizações, gravações de fraseologia, músicas e mensagens de espera – prazos: a) Emergenciais: execução imediata; b) Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas; c) Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas; Criação/alteração de serviços (Filas, rotas, músicas, fraseologia e filas de espera) no DAC e Atendimento Eletrônico através de URA, Alterações nos sistemas, aplicativos e relatórios. Criar novas configurações ou alteração de serviços seguindo definições de encaminhamento de chamadas pela gestora do Contrato. d) Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total do Atendimento Eletrônico em até 24 (vinte e quatro) horas;	100 %	Na ausência de solicitações (oportunidades) o Nível de Serviço do mês referência será "N/A"	Leve







# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Meta	Observações	Penalidade
Monitoração da qualidade	Garantir a aderência às políticas, procedimentos e scripts de atendimento	Realização de 08 monitorias, no mínimo, por operador, por mês, com percentagem de bons a excelentes acima de 90%.	100%	Relatórios com o resultado das monitorias entregues à supervisão até o 3º dia útil do mês subsequente	Leve
Continuidade de atendimento	Garantir o pleno funcionamento da operação com a substituição de equipamentos e infraestrutura que suportam a execução do serviço (exemplo: teclado, mouse, headset, monitor, CPU, placas, sistema de gravação digital, etc.) e mantendo o padrão de qualidade dos mesmos.	Substituição imediata com tolerância de 2 horas.	100%		Leve
Recuperação e escuta de ligações realizadas por gravadores digitais	Disponibilizar a escuta das gravações solicitadas pela PMC, a partir do fornecimento de informações de busca sobre a gravação.	Busca de gravações em até 20 minutos após solicitação/sob demanda para ligações ocorridas em um prazo de até 12 meses anteriores à data da solicitação e de 01 dia útil para as ligações ocorridas em um prazo superior a 12 meses anteriores à data de solicitação.	100%		Leve





# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Meta	Observações	Penalidade
Disponibilidade e de infraestrutura de telecomunicações, PABXDAC, Atendimento Eletrônico através de URA, links, redes, gravadores digitais.	Corrigir as falhas do ambiente produtivo referentes ao hardware, sistema operacional, software básico e do conjunto do Sistema de Atendimento (Eletrônico através de URA, servidores estatísticos, gerenciadores, PABXDAC, servidores CTI, entre outros) que influenciem na disponibilidade do atendimento humano e eletrônico.	99,50%	100 %		Disponibilidade igual ou superior a 99% e inferior a 99,5% - Penalidade leve; Disponibilidade igual ou superior a 98% e inferior a 99% - Penalidade Média; Disponibilidade inferior a 98% - Penalidade Grave
Disponibilização de Posições de Atendimento	Disponibilizar novas posições de atendimento conforme demanda da PMC, após alteração do dimensionamento.	15 dias úteis	100 %	Acordo de nível de serviço referente à implantação de novas células de atendimento	Média
Execução do plano de Treinamentos	Garantir o cumprimento do plano de treinamento aprovado pela CONTRANTE.	100%	100 %		Cumprimento de 90% a 99,9% do plano de treinamento - Penalidade leve; Cumprimento inferior a 90% do plano de treinamento - Penalidade Média
Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Meta	Observações	Penalidade
Disponibilização on-line de relatórios	Garantir o acesso do gestor da PMC às informações do Call Center	100%	100 %	Relatórios diários – até às 10h no dia seguinte ao fechamento Relatórios Mensais - até o 3º dia útil do mês subsequente	Leve
Disponibilização ou não operação serviços	Manter os serviços de atendimento receptivo sem operação sem prévio aviso e anuência da PMC	24 horas por dia X 7 dias por semanas	100 %	A penalidade será aplicada por cada um dos serviços não operados	Grave
Comunicação verbal e por escrito e dentro do prazo de 24 horas sobre normalidades existentes na operação	Cientificar verbalmente, no momento da ocorrência, a gestão da PMC e encaminhar, por escrito, dentro do prazo de 24 horas	Diário	100 %	A penalidade será aplicada por cada cientificação não repassada	Leve







Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Meta	Observações	Penalidade
Apuração dos recursos humanos da CONTRATADA	Apurar e responder no prazo de 48 horas a toda e qualquer questionamento da FMC acerca da prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes	Resposta em até 48 horas por escrito.	100 %	A penalidade será aplicada por cada identificação não repassada	Leve

#### **DÉCIMA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

##### **14.1 Responsabilidade Ambiental**

14.1.2 A Contratada deverá garantir que os serviços disponibilizados na Central de Atendimento tenham por base os princípios de responsabilidade ambiental;

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

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

##### **14.2 Competências Gerais**

14.2.1 O serviço de telefonia é de responsabilidade da CONTRATANTE, que disponibilizará para CONTRATADA os números fornecidos pela operadora para atendimento na Central de Atendimento, sendo: (19) 3755-6000, 160, 199, 151 e 156 para atendimento às demandas da CONTRATANTE;

14.2.2 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;

14.2.3 A CONTRATANTE deve fornecer os "scripts" para o Atendimento Eletrônico através de URA, bem como, para maiores esclarecimentos através do Atendimento Humano Receptivo;





# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



14.2.4 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;

14.2.5 Todo o conteúdo dos "scripts" e das informações gerais é de propriedade total e exclusiva da CONTRATANTE;

14.2.6 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 usuários e/ou funcionários da CONTRATANTE;

14.2.7 A CONTRATANTE deve responder todas as solicitações da CONTRATADA para as quais não existam "scripts";

14.2.8 A CONTRATANTE deve analisar os pedidos de informações, sugestões e elogios registrados pela CONTRATADA;

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

14.2.10 As tentativas para atender às demandas dos usuários 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.

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







14.2.12 A CONTRATADA deve responder possíveis reclamações relacionadas aos seus operadores e supervisão, no caso de registro de protocolo de responsabilidade da mesma, durante o atendimento humano receptivo. Neste caso, a CONTRATANTE remeterá o caso direto à CONTRATADA, para as providências necessárias à superação da reclamação;

14.2.13 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;

14.2.14A CONTRATADA, além do fornecimento dos profissionais que integrarão o Posto de Atendimento deverá fornecer todos os itens descritos acima no ESCOPO 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;
- c) Treinar todos os funcionários 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 (inclusive transporte e alimentação), previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;
- f) Responsabilizar-se por remunerar os profissionais contratados para prestação dos serviços com salários não inferiores ao piso salarial das respectivas categorias, firmado em acordo, convenção ou dissídio coletivo;
- g) Manter os funcionários sujeitos às normas disciplinares da Administração da CONTRATANTE, porém sem qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE





ou com a Municipalidade de Campinas;

h) Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem prévia autorização do contratante;

i) Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação;

j) Selecionar e preparar rigorosamente os funcionários que prestarão os serviços, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;

k) 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;

l) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus funcionários, acidentados ou com mal súbito;

m) Fornecer aos funcionários 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;

n) 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;

o) Providenciar, quando solicitada, a substituição de quaisquer equipamentos, materiais e ferramentas, considerados ineficientes ou obsoletos, ou que causem prejuízos aos serviços a serem executados;

p) Manter todos os equipamentos necessários a execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados ser substituídos;

q) Indicar "Preposto", que será legítimo representante da Contratada, com a







missão de garantir o bom andamento da execução do contrato;

r) Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus funcionários, das normas disciplinares determinadas pela CONTRATANTE;

s) Registrar e controlar, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;

t) 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;

u) Observar na prestação dos serviços, rigorosamente as disposições deste Projeto Básico.

#### **QUINTA – RESCISÃO CONTRATUAL**

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

#### **DÉCIMA SEXTA – VINCULAÇÃO**

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

#### **DÉCIMA SÉTIMA – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

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

#### **DÉCIMA OITAVA – DISPENSA DE LICITAÇÃO**

18.1 Para os serviços objeto deste contrato foi dispensada a licitação nos termos do artigo 24, inciso VIII, da Lei Federal nº 8.666/93.





**DÉCIMA NONA – SUBCONTRATAÇÃO**

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

**VIGÉSIMA – FORO**

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

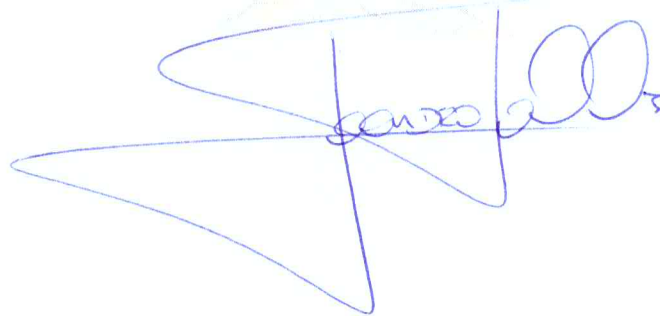
E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Campinas, 05 de julho de 2018

  
**MICHEL ABRÃO FERREIRA**  
Secretário Municipal de Governo

**INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. – IMA**

Responsável Legal: *FERNANDO E. M. C. GARNIERO*  
RG nº *11.811.515-7*  
CPF nº *106.844.018-00*









### TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

**PROCESSO ADMINISTRATIVO:** 18/10/24823

**INTERESSADO:** Secretaria Municipal de Governo

**OBJETO:** Implantação e administração de Central de Atendimento, disponibilizada à população, com o objetivo de prestação de serviços relacionados à Prefeitura Municipal de Campinas.

**MODALIDADE:** Contratação Direta nº 29/18

**CONTRATANTE:** Município de Campinas

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

**CONTRATO Nº (DE ORIGEM):** 68/2018

**ADVOGADO(S)/Nº OAB:** (\*) \_\_\_\_\_

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

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

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

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

Campinas, 05 de julho de 2018





# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



## GESTOR DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Endereço residencial completo: \_\_\_\_\_

E-mail institucional: \_\_\_\_\_

E-mail pessoal: \_\_\_\_\_

Telefone(s): \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Responsáveis que assinaram o ajuste:

### Pelo CONTRATANTE:

Nome: Michel Abrão Ferreira

Cargo: Secretário Municipal de Governo

CPF: 694 422 906-49 RG: 36.854.146-9

Data de Nascimento: 02/01/1970

Endereço residencial completo: Rua Mano Lago 532 Cond. Aresia - Jussara Park

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

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

Telefone(s): 19 2116 0406 119 2116 0564

Assinatura: \_\_\_\_\_

### Pela CONTRATADA:

Nome: Fernando Eduardo Monteiro Cavalheiro Gurneo

Cargo: Diretor Presidente

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

Data de Nascimento: 24/02/1970

Endereço residencial completo: Av. Irama Roque Amênia, s/n, Jd. Figueiredo, Campinas/SP

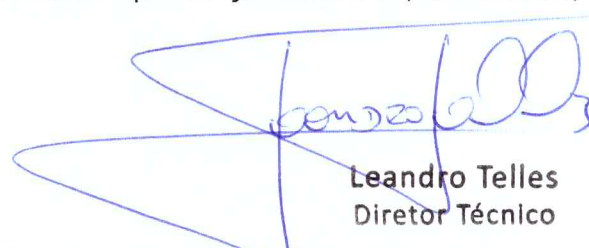
E-mail institucional: fernando.gurneo@ima.sp.gov.br

E-mail pessoal: \_\_\_\_\_

Telefone(s): (19) 3755-6505

Assinatura: \_\_\_\_\_

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

  
Leandro Telles  
Diretor Técnico

