



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



TERMO DE CONTRATO Nº **020** /16

Processo Administrativo nº 15/10/61471

Interessado: Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

Modalidade: Contratação Direta nº 04/16

Fundamento Legal: artigo 24, inciso VIII, da Lei Federal nº 8666/93

O **MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, devidamente representado, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. – IMA**, sociedade de economia mista constituída nos termos da Lei Municipal nº 4.635, de 9 de julho de 1976, inscrita no CNPJ sob nº 48.197.859/0001-69, por seu representante legal, doravante denominada **CONTRATADA**, com o objetivo de agilizar e expandir os serviços do Município 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 – OBJETO

1.1. Constitui objeto deste contrato a contratação de serviço de posições de atendimento, incluindo recepção, atendimento multicanal diferenciado (presencial, telefônico receptivo e ativo, via Internet, e-mail, chat, fax) prestado à população em geral, através de PAs, referentes à recepção, informações, esclarecimentos, operações administrativas, reclamações e solicitações de serviços aos órgãos da Administração Pública direta e indireta, assim como preparação, digitação, conferência e devolução de documentos impressos para atualização de informações nos sistemas da PMC conforme cláusulas estabelecidas no Anexo I.

SEGUNDA – NÃO EXCLUSIVIDADE

2.1. O presente contrato não estabelece relação de exclusividade de prestação de serviços dos 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.

TERCEIRA – PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

3.1. Os procedimentos para solicitação de prestação dos serviços descritos no Anexo I, objeto





deste contrato, ficam submetidos à legislação vigente, aos demais termos a seguir e podem ser alterados ou redefinidos pela CONTRATANTE de acordo com a especificidade técnica de cada serviço.

3.2. A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE canal de comunicação, através de atendimento telefônico ou sistema disponibilizado especificamente para este fim, para solicitação de prestação de serviços e registro de ocorrências.

3.3. Para cada solicitação de nova demanda, a CONTRATADA fará análise da solicitação e encaminhará à CONTRATANTE documento de oficialização para execução do serviço, contendo órgão do solicitante, nome do solicitante, nome do responsável pelo órgão, serviço solicitado, quantidade, preço unitário estabelecido em contrato e o preço total previsto do serviço.

3.4. A CONTRATANTE analisará cada documento de oficialização e caso seja viável tecnicamente e estiver aderente às necessidades do Município, o gestor do contrato fará o aceite e autorizará a execução do serviço.

QUARTA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE as condições estabelecidas no Anexo I do presente contrato e as abaixo descritas:

4.1.1. Estabelecer procedimentos para solicitação de serviço, de acordo com sua especificidade técnica.

4.1.2. Responsabilizar-se pela integridade de bens da CONTRATADA colocados à disposição da CONTRATANTE para execução dos serviços.

4.1.3. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, de acordo com as características técnicas definidas para cada serviço objeto do presente contrato.

4.1.4. Receber e analisar relatórios de prestação de contas, recusando-os caso apresentem inconsistências e aceitando-o caso os serviços executados estejam de acordo com as informações constantes nos relatórios.

4.1.5. Efetuar pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições estabelecidas no contrato para cada serviço, em até 10 dias úteis após emissão de NF e aceite dos serviços pela CONTRATANTE.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



4.1.6. Fornecer prontamente as informações e demais condições necessárias para a execução de qualquer atividade prevista na prestação do serviço, sendo que sem as mesmas a CONTRATADA se reserva o direito de prorrogar o prazo de atendimento pelo mesmo prazo apurado de atraso de responsabilidade da CONTRATANTE.

4.2. Constituem obrigações da CONTRATADA as condições estabelecidas no Anexo I e as abaixo descritas:

4.2.1. Manter consistência, integridade, sigilo e confidencialidade dos dados processados e/ou armazenados pela CONTRATADA, não disponibilizando dados e informações da CONTRATANTE sem sua estrita autorização.

4.2.2. Firmar com seus funcionários acordo de confidencialidade que resguardem as mesmas condições de proteção dos dados da CONTRATANTE citados no item anterior.

4.2.3. Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da prestação dos serviços, objeto desta contratação, tais como salários, encargos, seguros contra acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vales-transporte, vales-refeição e outras que por ventura venham a ser criadas e exigidas por lei.

4.2.4. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais, comerciais e sociais resultantes desta contratação.

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

4.2.6. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e, inclusive, às recomendações exigidas pelas boas práticas.

4.2.7. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários.





4.2.8. Indicar um Preposto responsável da CONTRATADA, com seu e-mail de contato, para que os usuários da CONTRATANTE possam mandar suas reclamações, em cópia para o Gestor do Contrato, caso não estejam satisfeitos com os serviços prestados. Todas as reclamações registradas no mês deverão estar presentes, com suas respectivas respostas e soluções, no relatório de prestação de contas apresentado no mês posterior.

4.2.9. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, em relação a execução dos serviços, obrigando-se a atender todas as reclamações a respeito da qualidade dos serviços prestados, no prazo máximo de 24 horas, contadas a partir da solicitação feita por atendimento telefônico ou sistema disponibilizado especificamente para este fim, ou em prazo a ser determinado entre as partes caso seja necessário um tempo maior.

4.2.10. Disponibilizar à CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato informações relativas ao andamento das solicitações de prestação de serviços, desde a abertura do chamado até o encerramento.

QUINTA – DIREITO À PROPRIEDADE

5.1. 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 9.609, de 19 de Fevereiro de 1998.

SEXTA – VALOR

6.1. O valor total previsto para prestação dos serviços durante os 12 (doze) meses de vigência do contrato é de R\$ 31.507.015,20 (trinta e um milhões, quinhentos e sete mil, quinze reais e vinte centavos), sendo que os valores previstos para o serviço estão apresentados abaixo:

Item	Perfil PA	Carga Horária	Local Atendimento	QTD	Preço unitário mensal R\$	Preço total mensal R\$	Preço Global para 12 meses R\$
1	PA I - AT	6h	PMC	9	5.005,60	45.050,40	540.604,80
2	PA I - AT	8h	PMC	191	5.790,60	1.106.004,60	13.272.055,20
3	PA I - AT	12h	CONTRATADA	3	10.145,90	30.437,70	365.252,40
4	PA I - AT	12h	PMC	42	9.829,30	412.830,60	4.953.967,20
5	PA I - AP	6h	CONTRATADA	1	7.020,90	7.020,90	84.250,80
6	PA I - AP	6h	PMC	4	6.685,60	26.742,40	320.908,80
7	PA I - AP	8h	PMC	4	7.671,80	30.687,20	368.246,40





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



8	PA I - AP	8h	CONTRATADA	1	8.009,80	8.009,80	96.117,60
9	PA I - ATT	12h	CONTRATADA	34	9.095,40	309.243,60	3.710.923,20
10	PA I - ATT	24h	PMC	4	20.966,60	83.866,40	1.006.396,80
11	PA I - SU	8h	PMC/CONTRATADA	25	9.600,00	240.000,00	2.880.000,00
12	PA II - AT	8h	PMC	43	5.652,10	243.040,30	2.916.483,60
13	PA II - AP	8h	PMC	2	7.554,80	15.109,60	181.315,20
14	PAM - AT I	8h	PMC	8	6.943,90	55.551,00	666.614,40
15	PAM - AT II	8h	PMC	1	11.989,90	11.989,90	143.878,80
				372		2.625.584,60	31.507.015,20

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

SÉTIMA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. As despesas estimadas decorrentes da execução dos serviços objeto deste contrato para o exercício de 2016 correrão por conta de verba própria e serão rateadas entre as Secretarias de acordo com os serviços prestados e apurados mensalmente.

OITAVA – REAJUSTE

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

$$PR = P_0 \times (\text{variação acumulada do IPC - Geral}_1 \text{ até o IPC - Geral}_{12})$$

Onde:

PR = Preços unitários reajustados;

P_0 = Preços unitários contratados vigentes;

IPC - Geral = Índice de Preços ao Consumidor - Geral, publicado pelo 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 data da apresentação da proposta.

8.2. 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.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



NONA – PRESTAÇÃO DE CONTAS

9.1. Os termos para a prestação de contas do presente contrato estão definidos no Anexo I.

9.2. Os relatórios de prestação de contas deverão estar acompanhados dos respectivos índices de qualidade definidos pelo Acordo de Nível de Serviço (ANS) para cada serviço.

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

9.4. Para serviços prestados diretamente nas localidades da CONTRATANTE, os relatórios de prestação de contas deverão conter lista com nome dos funcionários alocados nos locais de prestação do serviço com documentos que comprovem adimplemento das obrigações trabalhistas da CONTRATADA em relação a eles.

DÉCIMA – FATURAMENTO E PAGAMENTO DO SERVIÇO

10.1. A remuneração dos serviços serão baseadas nos serviços efetivamente prestados no período, contra apresentação de fatura correspondente para cada serviço prestado, de acordo com os relatórios de prestação de contas e após o aceite da CONTRATANTE.

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

10.3. Não serão pagos serviços faturados à CONTRATANTE que foram executados sem sua prévia autorização.

DÉCIMA PRIMEIRA – VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O presente contrato terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses a partir da data de assinatura, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

DÉCIMA SEGUNDA – PENALIDADES

12.1. O não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações assumidas no presente contrato, garantida a prévia defesa, serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, as seguintes penalidades, nos termos dos artigos 86, 87, e 88 da Lei federal nº 8.666/93 e suas alterações:





- a) Advertência, na ocorrência de irregularidades de pouca gravidade, para as quais a CONTRATADA tenha concorrido diretamente;
- b) Multa de 0,4% (quatro décimos por cento), por dia de atraso injustificado na prestação dos serviços, calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço, até o trigésimo dia corrido, conforme acordo de nível de serviço descrito no Anexo I;
- c) Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor total do contrato, na hipótese do não cumprimento das obrigações assumidas, podendo ainda ser rescindido o na forma da Lei;
- d) Suspensão temporária ao direito de licitar com o Município de Campinas, bem como o impedimento de com ele contratar pelo prazo de dois anos, podendo ainda ser rescindido na forma da lei;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.2. A multa aplicada será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou cobrada extra ou judicialmente, após regular processo administrativo.

12.3. As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa, consequentemente, a sua aplicação não exime a CONTRATADA de reparar os prejuízos que seu ato venha a acarretar ao CONTRATANTE.

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

DÉCIMA TERCEIRA – RESCISÃO CONTRATUAL

13.1. Constituem motivos para a 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.

13.2. Na hipótese de rescisão determinada por ato unilateral e escrito da administração ficarão





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



assegurados ao CONTRATANTE os direitos elencados no artigo 80 da Lei federal nº 8.666/93 e suas alterações.

DÉCIMA QUARTA – VINCULAÇÃO

14.1. O presente contrato vincula-se ao despacho autorizativo constante do protocolado nº 2015/10/61471, que declarou dispensável a licitação.

DÉCIMA QUINTA – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

DÉCIMA SEXTA – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

16.1. 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 SÉTIMA – DISPENSA DE LICITAÇÃO

17.1. 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 OITAVA – SUBCONTRATAÇÃO

18.1. 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.

DÉCIMA NONA – DOCUMENTOS INTEGRANTES

19.1. Integram o presente contrato como se aqui estivessem transcritos:

- a) Anexo I – Descrição dos serviços e suas modalidades, forma de pagamento, procedimentos para solicitação de serviço, prestação de contas, acordo de nível de serviços (ANS) e demais informações pertinentes à execução específica de cada serviço.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



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 03 (três) vias de igual teor e forma.

Campinas, 05 de janeiro de 2016

MICHEL ABRÃO FERREIRA

Secretário Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA

Presidente: Fabio Pagani

RG nº 11.209.231-5

CPF nº 036.889.548-03

Diretor Administrativo e Financeiro: Paulo Zanella

RG nº 5.923.860-4

CPF nº 153.123.018-68





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO AO TCE/SP

Processo Administrativo n.º 15/10/61471

Interessado: Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

Contratante: Município de Campinas

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

Modalidade: Contratação Direta n.º 04/16

Termo de Contrato n.º 020/16

Objeto: Serviço de posições de atendimento, através de Pas.

Na qualidade de **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, respectivamente, do Termo Contratual acima identificado e, cientes do seu encaminhamento ao **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**, para fins de instrução e julgamento, damos-nos por **CIENTES** e **NOTIFICADOS** para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final a sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, declaramos estar cientes, doravante, de que 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, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar n.º 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

Campinas, 05 de janeiro de 2016

MICHEL ABRÃO FERREIRA

Secretário Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

e-mail institucional: _____

e-mail pessoal: _____

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA

Presidente: Fabio Pagani

RG n.º 14.204.204-X 05/08

CPF n.º 086.839.519-03

e-mail institucional: _____

e-mail pessoal: _____

Diretor Administrativo e Financeiro: Paulo Zanella

RG n.º 5.923.860-9

CPF n.º 753.123.018-68

e-mail pessoal: _____





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE POSIÇÃO DE ATENDIMENTO

ANEXO I

1 Contexto

A administração pública municipal visa garantir os direitos básicos da população em obter informações corretas e seguras sobre os serviços públicos disponíveis, por meio eletrônico (internet e telefone) e presencial, além de oferecer à população, através de procedimentos estabelecidos e equipe capacitada, um atendimento ágil, de resolutividade e qualidade em seus serviços.

O serviço de posições de atendimento é caracterizado pela prestação de serviços de atendimento presencial, telefônico, via e-mail ou chat, tanto na própria PMC, quanto em postos multisserviços descentralizados nas diferentes regiões da cidade, assim como a disponibilização nos bairros da cidade, através das unidades de atendimento móvel, que vai de forma previamente programada e publicada, ao encontro da população que precisa ter acesso aos serviços, mas que por algum motivo tem dificuldade em se deslocar para ser atendida até ao Paço Municipal ou aos Postos de Atendimentos Descentralizados.

Em serviços de contato direto com a população, qualquer tipo de paralisação, interrupção de qualquer natureza ou falta de confiabilidade nas informações prestadas à população, podem gerar grandes problemas à administração pública. Assim, espera-se deste serviço, devido à capacidade técnica da equipe envolvida no suporte à operação, e a alta tecnologia empregada, que essas paralisações tendam a zero.

A evolução desse serviço reflete a crescente preocupação da administração em ampliar e também descentralizar esse atendimento, disponibilizando um número crescente e variado de serviços de diferentes áreas da PMC, tais como: Ouvidoria, Secretaria de Urbanismo, Secretaria de Assuntos Jurídicos, Secretaria de Assistência Social, Secretaria de Chefia de Gabinete, Secretaria de Finanças, Secretaria de Saúde, Secretaria de Planejamento e Secretaria de Trabalho e Renda, todas elas iniciando ou aumentando a disponibilidade de serviço de atendimento à população.

Houve um incremento significativo no número de “posições de atendimento” da Secretaria de Finanças em seus diferentes serviços - SAC, Porta Aberta Empresarial, Porta Aberta Tributário, Prefeitura Móvel, e na inauguração de dois serviços de Porta Aberta, sendo um no bairro Campo Grande e outro em Barão Geraldo, para melhor servir o contribuinte, diminuindo o tempo de espera em fila.

Ainda, destacamos o aumento no número de posições de atendimento da Secretaria de Saúde no serviço de Disque Saúde para agendamento e confirmação de consultas no atendimento especializado da rede municipal, ampliando o serviço de agendamento para o Hospital Mário Gatti; no atendimento de VISA nas Unidades Descentralizados de Atendimento ao Cidadão; na recepção das Unidades de Saúde, que serão ampliadas em mais duas unidades, e na digitação de





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

prontuários e afins. - - -

Com a adesão de Campinas ao programa “Cidades Resilientes” da ONU, para integração dos diversos órgãos da administração, o serviço de atendimento da Defesa Civil também recebeu incremento, de forma a estar preparado para receber demandas da população em casos de emergência ou desastre.

O CPAT, responsável pelo atendimento ao trabalhador e ao empregador para fornecimento de informações e serviços sobre seguro-desemprego, qualificação profissional, carteira de trabalho, orientação profissional, entre outras, recebeu reforço em seus postos de atendimento, através da Secretaria Municipal de Trabalho e Renda, melhorando o atendimento à população.

Podemos citar também a melhoria dos serviços de atendimento à população beneficiada pelo programa Bolsa Família, através do incremento no número de posições de atendimento descentralizadas neste serviço promovido pela Secretaria Municipal de Cidadania e Inclusão Social.

Ainda, a administração municipal inaugurou dois (2) novos postos de atendimento do PROCON, através da Secretaria de Assuntos Jurídicos, um dentro do Campinas Shopping e outro no Horto Shopping e mais posições de atendimento em próprios municipais no Campo Grande, em Barão Geraldo e Sousas, de forma a levar este importante serviço para a consolidação da justiça e cidadania mais perto da população.

Por fim, para dar conta dessas necessidades, garantir o atendimento à população em cada uma das áreas mencionadas, e atendê-la com qualidade e rapidez, é necessária a contratação do serviço de recepção e atendimento à população.

2 Definições

A lista a seguir apresenta os termos utilizados neste documento.

PMC	Prefeitura Municipal de Campinas
AGILIZA CAMPINAS	Postos de Atendimento à População Multisecretarias
PORTA ABERTA	Posto de Atendimento à População - Serviços de Finanças
ESPAÇO CIDADÃO	Posto de Atendimento à População - Multisecretarias
PA	Posição de Atendimento
AT	Atendente Informação
ATT	Atendente Informação Telefônico
ATM	Atendente Informação Móvel
CPAT	Centro Público de Atendimento ao Trabalhador





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

SCPES	Sistema de Controle de Painel Eletrônico e Serviços
Gestor de Operação	Gestor responsável por uma ou mais operações definidas neste Termo de Referência
Sistema de gestão	Sistema de gestão para solicitação de execução de atividades, de alteração em operações, registro de inconformidades em relação às atividades executadas, pelo usuário responsável
CSV	Formato de arquivo-texto com nome de campos na primeira linha e registros a partir da segunda linha, separados por vírgula
DOM	Diário Oficial do Município
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TME	Tempo Médio de Espera

3 Objeto

3.1 Contratação de serviço de posições de atendimento multicanal diferenciado (presencial, telefônico receptivo e ativo, via Internet, e-mail, chat, fax) prestado à população em geral, através de PAs, referentes à recepção, informações, esclarecimentos, operações administrativas, reclamações e solicitações de serviços aos órgãos da Administração Pública direta e indireta.

4 Duração do Contrato

4.1 A contratação ocorrerá a partir de 04/01/2016, por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

5 Gestão do Contrato

5.1 A gestão do contrato será feita por representante designado pela CONTRATANTE apoiado por um Comitê Gestor de Operações.

5.2 O Comitê Gestor de Operações, será formado por um representante designado de cada Secretaria atendida pelo contrato, que deverá atuar como gestor técnico e fiscal da prestação de serviço.

5.3 A CONTRATADA deverá estar representada no Comitê Gestor de Operações por seu preposto.

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

5.4.1 Fazer diariamente, a competente fiscalização das posições de atendimento, a fim de comprovar o fiel e correto cumprimento da execução contratual;

5.4.2 Apontar ao Comitê Gestor de Operações, a necessidade de afastamento de qualquer funcionário ou preposto da CONTRATADA que não esteja desempenhando suas atividades de





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

forma competente, ou que deixe de merecer a confiança, impeça a fiscalização ou ainda que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

5.4.3 Comunicar ao preposto da CONTRATADA, as solicitações e reclamações referentes à execução contratual, sejam elas, contratação de PAs para expansão dentro dos limites contratuais; dificuldades em uma operação; problemas nos equipamentos e mobiliários; mudança de local; remoção de equipamentos ou qualquer atividade relativa à execução de atividades previstas neste Termo de Referência, e levar ao conhecimento do Comitê Gestor de Operações e ao Gestor do Contrato.

5.5 O Gestor do Contrato, em conjunto com o Comitê Gestor de Operações, será responsável pela coordenação, integração, normatização e controle dos esforços das Partes voltados à adequada execução dos serviços previstos neste Termo de Referência

6 Atividades do serviço de posições de atendimento

O serviço de posições de atendimento compreende as seguintes atividades:

6.1 Recepção e atendimento à população de forma presencial, por telefone, receptivo e ativo, chat ou e-mails.

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

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

6.4 Fornecimento do nº de solicitação ou protocolo gerado à população para acompanhamento de resposta e/ou execução, via telefone e internet.

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

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

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

6.8 Recepção, entrega e encaminhamento de documentos previamente definidos pelos responsáveis da PMC.

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





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

6.10 Os serviços serão prestados nas unidades especificadas pela PMC, incluindo as dependências da CONTRATADA.

6.10.1 As Unidades Móveis obedecerão a um cronograma mensal pré-elaborado pelo Comitê de Operações da PMC de acordo com a demanda, e entregue à CONTRATADA no início da última semana do mês.

7 Características das Posições de Atendimento (PA)

As PAs são conjuntos pré-definidos, formados por posição de atendimento, recursos computacionais, recursos humanos com determinado perfil de atendente e mobiliário. As PAs funcionarão com cargas horárias diárias de 6, 8, 12 ou 24 horas e poderão estar fisicamente localizadas nos diversos espaços administrativos da PMC, nas dependências da CONTRATADA ou em veículos para atendimento móvel, conforme definição a seguir:

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

7.2 PA I - ATT: composta por atendentes, estação de trabalhos baseada nos critérios exigidos pelas normas da NR existente, computador com acessórios, tais como mouse, mouse pad com apoio de punho, apoio para o pé e headset, além de sistema de recebimento automático de ligações, licença de uso, permissão para realizar ligações ativas dentro das dependências da CONTRATADA.

7.3 PA II – AT: composta por atendente e estação de trabalho (mobiliário) baseada nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, sem conjunto computacional.

7.4 PAM - AT1: composta por atendente motorista, com habilitação compatível com o veículo, estação de trabalho (mobiliário) baseada nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente e computador com acessórios, tais como mouse, mouse pad com apoio de punho e apoio para o pé.

7.5 PAM – AT2: composta por veículo com rastreador para atendimento móvel, atendente motorista, com habilitação compatível com o veículo, estação de trabalho (mobiliário) baseada nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, computador com acessórios, tais como mouse, mouse pad com apoio de punho e apoio para o pé, produtos de limpeza, material de escritório e insumos para operação de veículo, como combustível e adesivagem.

8 Requisitos mínimos para cada perfil

8.1 Requisitos mínimos necessários para o prestador de serviços denominado “Supervisor”

A





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

- 8.1.1 escolaridade mínima: ensino médio completo;
- 8.1.2 boa fluência verbal e escrita;
- 8.1.3 experiência em atividades de liderança de equipes;
- 8.1.4 conhecimento de técnicas motivacionais;
- 8.1.5 habilidade para manusear os diferentes sistemas informatizados;
- 8.1.6 simpatia e cordialidade no trato social;
- 8.1.7 postura ética;
- 8.1.8 ter organização e saber administrar o tempo.

8.2 **Requisitos mínimos necessários para o prestador de serviços denominado “Apoio”**

- 8.2.1 escolaridade mínima: ensino médio completo;
- 8.2.2 boa fluência verbal e escrita;
- 8.2.3 conhecimento de técnicas motivacionais;
- 8.2.4 habilidade para manusear os diferentes sistemas informatizados;
- 8.2.5 simpatia e cordialidade no trato social;
- 8.2.6 postura ética;
- 8.2.7 ter organização e saber administrar o tempo.

8.3 **Requisitos mínimos necessários para o prestador de serviços denominado “Atendente de Informação”**

- 8.3.1 escolaridade mínima: ensino médio completo;
- 8.3.2 boa fluência verbal e escrita;
- 8.3.3 habilidade para manusear os diferentes sistemas informatizados;
- 8.3.4 simpatia e cordialidade no trato social;
- 8.3.5 postura ética.

9 **Atribuições dos atendentes**

A seguir são listadas as atribuições e a jornada de trabalho definida, para cada perfil. É imprescindível que todos os atendentes também possuam características compatíveis com as funções de atendimento, assim como a habilidade de trabalhar de forma integrada com a PMC observando normas, procedimentos e fluxo de trabalho do local de operação.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

9.1 Atendente de Informação (AT)

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

9.2 Atendente de Informação Motorista (ATM)

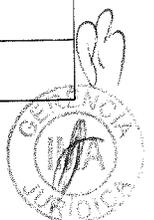
Atribuições:	Atender presencialmente ou por meio de canal de comunicação disponível (multicanal) o cidadão e realizar serviços de suporte à operação. Dirigir e cuidar da conservação e manutenção do veículo e demais equipamentos utilizados na unidade de atendimento móvel e indicar os reparos necessários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

9.3 Apoio (AP)

Atribuições:	Atender presencialmente ou por meio de canal de comunicação disponível (multicanal) o cidadão, assim como operar, quando necessário, em todas as posições de atendimento, nas atividades de atendimento multicanal ao cidadão, encaminhar e receber documentos realizar serviços de suporte à operação como treinamento, controle da equipe e das operações, resolução de dúvidas, elaboração de relatórios entre outras.
Jornada de trabalho:	30 ou 40 horas semanais

9.4 Supervisor (SU)

Atribuições:	Dar suporte aos funcionários, assim como operar, quando necessário, em todas as posições de atendimento, nas atividades de atendimento multicanal ao cidadão, encaminhar e receber documentos, elaborar e controlar relatórios, planilhas, estatísticas, ofícios, comunicados, gráficos e documentos, conforme orientação da CONTRATANTE, solicitar e recepcionar materiais, móveis e equipamentos, fazer a gestão de Recursos Humanos e escala de pessoal, programação de férias, avaliação de experiência e desempenho junto com a PMC, de acordo com as normas estabelecidas, realizar treinamentos, multiplicar informações recebidas, colaborar na padronização e divulgação de procedimento. Supervisores remotos, além das atividades descritas, fazer auditoria semanal em locais previamente elencados pela PMC.
Jornada de trabalho:	30 ou 40 horas semanais





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

10 Operações

As quantidades máximas estimadas de PAs estão designadas a seguir por operações, sendo que tais quantidades poderão, somente a critério da CONTRATANTE, sofrer remanejamentos sem, no entanto, ultrapassar o valor máximo estabelecido para a vigência contratual.

10.1 SAC (2ª a 6ª das 08h às 20h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – ATT	12h	CONTRATADA	15
PA I – AP	6h	CONTRATADA	1
PA I – AP	8h	CONTRATADA	1
PA I – SU	8h	CONTRATADA	2

10.2 PORTA ABERTA TRIBUTÁRIO, EMPRESARIAL (DRM) E DRI (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AT	8h	PMC	26
PA I – AT	6h	PMC	6
PA I – AP	8h	PMC	1
PA I – SU	8h	PMC	2

10.3 PREFEITURA MÓVEL I (2ª a 6ª das 09h às 16h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PAI - AT	8h	PMC	2
PAM – AT1	8h	PMC	1

10.4 PREFEITURA MÓVEL II (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PAI – AT	8h	PMC	2
PAM – AT2	8h	PMC	1
PAI – SU	8h	CONTRATADA	1

10.5 PORTA ABERTA CAMPO GRANDE (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AT	8h	PMC	2





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

10.6 PORTAABERTA AGILIZA BARÃO (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	3

10.7 PORTAABERTA AGILIZA SOUSAS (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	2

10.8 PORTAABERTA AGILIZA OURO VERDE (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	3

10.9 DISQUE SAÚDE (2ª a 6ª das 07h às 19h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - ATT	12h	CONTRATADA	14
PA II - SU	8h	CONTRATADA	2

10.10 SAÚDE - Recepção (2ª a Sáb das 07h às 22h)

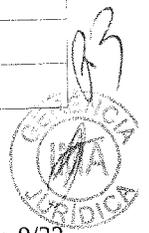
Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	69
PA II - SU	8h	CONTRATADA	2

10.11 SAÚDE VISA (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	5

10.12 ATENDIMENTO 156 (2ª a 6ª das 07h às 19h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	12h	PMC	12
PA I - AT	8h	PMC	8
PA I - AP	6h	PMC	4
PA I - SU	8h	PMC	2





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

10.13 DEFESA CIVIL (2ª a Dom das 00h às 24h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – ATT	24h	CONTRATADA	4
PA I - SU	8h	CONTRATADA	2

10.14 JUNTA DO SERVIÇO MILITAR (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AT	8h	PMC	4

10.15 OUVIDORIA (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AT	6h	PMC	3
PA I – AT	8h	PMC	1
PA I – SU	8h	PMC	1

10.16 CPAT (2ª a 6ª das 08h às 18h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AT	8h	PMC	38
PA II – AP	8h	PMC	2
PAM – AT1	8h	PMC	2
PA I - SU	8h	PMC	2

10.17 BOLSA FAMÍLIA (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AT	12h	CONTRATADA	3
PA II – AT	8h	PMC	43
PA II – SU	8h	PMC	3
PA II - AP	8h	PMC	2
PAM - AT1	8h	PMC	2





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

10.18 SEMURB (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	8
PA I - AT	12h	PMC	2

10.19 PROCON CAMPINAS SHOPPING (2ª a 6ª das 08h às 20h; Sáb das 08h às 14h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	12h	PMC	14
PA I - SU	8h	PMC	2

10.20 PROCON MÓVEL I E II (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	2
PAM - AT1	8h	PMC	3

10.21 PROCON SEDE CAMBUÍ - 151 (2ª a 6ª das 08h às 20h; Sáb das 08h às 14h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - ATT	12h	CONTRATADA	5
PA I - SU	8h	CONTRATADA	1
PA I - AT	8h	PMC	8
PA I - AP	8h	PMC	1
PA I - SU	8h	PMC	1

10.22 PROCON BARÃO GERALDO (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	2

10.23 PROCON OURO VERDE (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	3





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

10.24 PROCON CAMPO GRANDE (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	2

10.25 PROCON SOUSAS (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	8h	PMC	1

10.26 PROCON POUPATEMPO CENTRO (2ª a 6ª das 07h às 19h; Sáb das 07h às 13h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I - AT	12h	PMC	14
PA I - SU	8h	PMC	2

10.27 QUADRO RESUMO

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada	Quantidade de Pessoas
PA I - AT	6h	PMC	9	9
PA I - AT	8h	PMC	191	191
PA I - AT	12h	CONTRATADA	3	6
PA I - AT	12h	PMC	42	84
PA I - AP	6h	CONTRATADA	1	1
PA I - AP	6h	PMC	4	4
PA I - AP	8h	PMC	4	4
PA I - AP	8h	CONTRATADA	1	1
PA I - ATT	12h	CONTRATADA	34	68
PA I - ATT	24h	PMC	4	16
PA I - SU	8h	CONTRATADA/PMC	25	25
PA II - AT	8h	PMC	43	43
PA II - AP	8h	PMC	2	2
PAM - AT1	8h	PMC	8	8
PAM - AT2	8h	PMC	1	1
			372	463





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

11 Relatórios

11.1 Atendimento Telefônico

Relatórios de atendimento (URA e DAC): Apresentados sempre que solicitados para consulta on line (via internet), contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Abandonadas (com a indicação do ponto de abandono), TMA, TME, Ligações Atendidas em até k segundos (onde k é um número parametrizável), Ligações Atendidas após 60 segundos, Ligações Abandonadas em até 60 segundos, Ligações Abandonadas após 60 segundos, Quantidade máxima e mínima de operador na hora, Ligações Finalizadas por canal na URA, Ligações Recebidas por canal na URA e transferidas para o atendente, Desconexões por time-out e de navegação na URA .

Relatório de serviço ativo: Apresentado a cada 01 (uma) hora, para consulta on line (via internet), contendo as informações de Ligações Efetuadas, Percentual de sucesso;

Relatórios dos canais digitais: Apresentado diariamente, via e-mail para os pontos focais das operações, contendo as informações sobre atendimentos prestados através dos canais de e-mail, chat, portal web, aplicativo móvel, mídias sociais e SMS, sendo apresentadas informações sobre chamados por tipo, por origem.

11.2 Atendimento Presencial

Para operações que não tenham sistema SCPES

Relatório de atendimentos diários: Apresentado diariamente, via e-mail para os pontos focais das operações, contendo as informações de números de pessoas atendidas, motivo dos atendimentos, e categoria dos serviços prestados.

11.3 Relatórios Mensais

1. Todos os relatórios diários de forma consolidada com total geral, total por dias da semana e total por dias de final de semana, de cada informação dos relatórios;
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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

12 Prestação de contas

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

12.1.1 Lista de Operações por Secretarias, contendo quantidade de PAs contratados para cada perfil e carga horária, quantidade de PAs efetivamente apurados no mês, considerando que PAs disponibilizados em tempo parcial no mês serão apurados de forma fracionada, de acordo com o tempo disponível no mês, preço unitário mensal de cada PA, preço total no mês calculado através das PAs efetivamente apurados e preço total mensal por secretaria;

12.1.2 Somente serão aceitos os apontamentos das PAs após o início efetivo das atividades de atendimento, não sendo aceitos os apontamentos referentes aos períodos de acolhimento, integração e treinamento inicial;

12.1.3 Relatório do pagamento das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS e Previdência Social – GPS), correspondentes à remuneração devida aos empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, e pagas no mês anterior ao que se refere a nota fiscal apresentada;

12.1.4 A CONTRATANTE terá até 5 (cinco dias úteis) a partir do primeiro dia útil do mês subsequente para analisar e aprovar os relatórios para prestação de contas;

12.1.5 A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal a partir do sexto dia útil do mês vigente.

13 Acordo de nível de serviço (ANS)

Este serviço estabelece Acordos de Nível de Serviços e possui indicadores mínimos que deverão ser medidos e apresentados mensalmente à PMC, conforme tabela a seguir.

ANS	Indicador
Reposição de atendentes por demissão voluntária ou involuntária, sem cobrança do período apurado até a reposição.	Até 30 dias úteis
Reposição de mobiliários, computadores e acessórios defeituosos ou que prejudiquem o atendimento ao cidadão.	Até 24 horas úteis
Reposição imediata de posições de atendimento, por troca de operação.	Até 1 dia útil
Índice de Absenteísmo: Refere-se a atrasos, faltas e saídas antecipadas do trabalho, de maneira justificada ou injustificada. Cálculo: $(\text{Total de horas de atrasos, saídas antecipadas, faltas justificadas e injustificadas} : \text{total de horas - homem - trabalho}) \times 100$	Até 3%

O atendimento móvel será suspenso, caso haja necessidade de manutenção preventiva ou





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

corretiva dos veículos utilizados no atendimento móvel, sem prejuízo para a CONTRATADA.

14 Obrigações das partes

14.1 Obrigações da CONTRATADA

14.1.1 Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições estabelecidas no contrato e em seus anexos.

14.1.2 Executar fielmente o contrato, em conformidade com as cláusulas acordadas e normas estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações.

14.1.3 Seguir normas, políticas e procedimentos da PMC, no que concerne a execução do objeto, de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento das operações da PMC, inclusive observando normas e regulamentos da PMC referentes à segurança, higiene e medicina do trabalho.

14.1.4 Comunicar tempestivamente à PMC, por escrito, qualquer anormalidade durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessária.

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

14.1.6 Arcar com eventuais prejuízos causados à PMC ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução objeto do contrato, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela PMC.

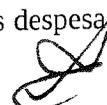
14.1.7 Comunicar tempestivamente à PMC, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias.

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

14.1.9 Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas

14.1.10 com o contrato, ficando, ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a PMC.

14.1.11 Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes



Página 15/22



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

da execução do objeto do contrato, tais como salários, remunerações, seguro contra acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vales-transportes, vales-refeições, encargos fiscais, comerciais e sociais e outros que porventura venham a ser criadas e exigidas por lei.

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

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

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

14.1.15 No primeiro mês da prestação dos serviços, e sempre que houver substituição de qualquer empregado, apresentar a seguinte documentação ao Fiscal do Contrato:

14.1.15.1 Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

14.1.15.2 Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos, devidamente assinada pela **CONTRATADA**;

14.1.15.3 Exames médicos admissionais dos empregados da **CONTRATADA** que prestarão os serviços.

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

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

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

14.1.19 Zelar pelas informações geradas ou utilizadas na prestação dos serviços que são de propriedade da PMC e deverão ser mantidas em sigilo, cabendo à PMC a autonomia sobre sua divulgação e/ou disponibilização. Não divulgar informação obtida, de qualquer forma e meio, pela prestação do serviço ou resultando dele, sem a prévia autorização da PMC.

14.1.20 Treinar e capacitar os atendentes das PAs para o atendimento presencial e telefônico





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

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

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

14.1.22 Comunicar previamente à PMC sobre substituição, alteração, aumento ou diminuição no número de PAs, e treinar e capacitar o funcionário que fará uma eventual substituição, qualquer que seja a posição, antes de remanejá-lo;

14.1.23 Trabalhar de acordo com o calendário oficial da PMC, divulgado no DOM, com especial atenção aos serviços que não param em dias de ponto facultativo, como o 156.

14.1.24 Fazer a gestão de RH dos atendentes das PAs em conjunto com a PMC, fornecendo mensalmente lista de presença, com nome do atendente, horário e local de prestação de serviço, sendo que somente a CONTRATADA poderá impor ações disciplinares aos atendentes das Pas.

14.1.25 Observar usuários em situação de fragilidade ou risco, no decorrer do trabalho e solicitar imediata atenção e avaliação de responsável da PMC no local de trabalho;

14.1.26 Realizar avaliação dos atendentes em relação à experiência e desempenho em conjunto com os responsáveis pelos serviços da PMC e dentro dos prazos estabelecido pela CONTRATADA.

14.1.27 Avisar previamente a PMC por e-mail e aguardar sua autorização quando da necessidade de afastamento de atendentes para reuniões e cursos, exceto em situações de urgência.

14.1.28 Todos os comunicados, aviso de reuniões, autorizações para cursos, assuntos de RH, por parte da CONTRATADA relativos às Operações de Atendimento, deverão ser feitos por meio do preposto da mesma.

14.1.29 Fornecer aparelhos telefônicos, linhas telefônicas e pagar pelos custos das ligações, quando as operações forem realizadas dentro das dependências da CONTRATADA e com o perfil ATT.

14.1.30 Disponibilizar computadores e acessórios com no máximo 3 anos de uso desde a data de fabricação, assim como todo o serviço de apoio da PA, como segurança e login de rede, conta de e-mail, ponto de rede, armazenamento, caso utilizem, licença de softwares, incluindo acesso remoto, sem custo adicional para a PMC.

14.1.31 Manter os serviços de teleatendimento quando dentro das instalações da CONTRATADA com padrões de acústica e temperatura baseados nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

14.1.32 Manter o serviço de SAC separado dos demais, nas instalações da CONTRATADA, em respeito ao sigilo fiscal.

14.1.33 Responsabilizar-se pela manutenção da Unidade Móvel da CONTRATADA.

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

14.1.35 A quantidade de PAs prevista em contrato deverá ser rigorosamente respeitada, garantindo reposição em caso de licença saúde, maternidade e férias, para os serviços essenciais como Defesa Civil-199 e Saúde Recepção. Para as demais operações deverão ser utilizadas PAs de outras operações que estejam menos sobrecarregadas.

14.1.36 Os funcionários da CONTRATADA deverão portar crachás de identificação e no caso de uso de uniformes, estes deverão seguir o padrão estabelecido pela CONTRATANTE.

14.1.37 Indicar um preposto da CONTRATADA, aprovado pela CONTRATANTE, que será responsável por acompanhar a execução do objeto do contrato, bem como fazer parte do Comitê de Operações da PMC e ainda ser o interlocutor de todo e qualquer tipo de comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

14.2 Obrigações da PMC

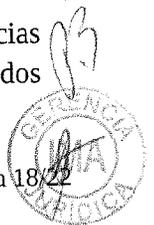
14.2.1 Definir diretrizes, normas e procedimentos e emitir pareceres sobre a execução dos serviços.

14.2.2 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela PMC, não devem ser interrompidos.

14.2.3 Comunicar às autoridades competentes eventuais irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela CONTRATADA.

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

14.2.5 Permitir o acesso de técnicos credenciados da CONTRATADA, nas dependências internas da PMC, desde que devidamente identificados e designados para a prestação dos





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

serviços.

14.2.6 Comunicar à CONTRATADA quaisquer ocorrências em desacordo com o cumprimento das obrigações pactuadas durante o atendimento, podendo sustar ou recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas.

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

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

14.2.9 Aprovar o preposto, indicado pela CONTRATADA, que será responsável por acompanhar a execução do objeto do contrato, bem como fazer parte do Comitê de Operações da PMC e ainda ser o interlocutor de todo e qualquer tipo de comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

14.2.10 Indicar um preposto da PMC responsável por acompanhar a execução do objeto do contrato.

14.2.11 Treinar e capacitar os atendentes das PAs para o atendimento específico de cada área.

14.2.12 Indicar 1 (um) funcionário da PMC por operação, para acompanhar a prestação de serviços nas dependências da CONTRATADA.

14.2.13 Indicar ao menos 1 (um) funcionário da PMC por operação, para acompanhar a prestação de serviços nos postos descentralizados da CONTRATANTE.

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

14.2.15 Fornecer aparelhos telefônicos, linhas telefônicas e pagar pelos custos das ligações, quando as operações forem realizadas dentro das dependências da PMC.

14.2.16 Acompanhar a gestão de férias e ausência por licença saúde inferior a 15 (quinze) dias dos atendentes junto aos supervisores da CONTRATADA.

14.2.17 Liberar 2 (duas) vezes ao ano os funcionários para curso obrigatório de ergonomia com duração de 4 (quatro) horas, nas dependências da CONTRATADA. Não será permitida a ausência, por qualquer motivo, que não os elencados neste item, sem autorização prévia dos gestores de operação da CONTRATANTE.

14.2.18 Acompanhar a avaliação de experiência e desempenho dos atendentes com os





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

responsáveis pelos serviços da PMC, dentro dos prazos legais apresentados pela CONTRATADA.

14.2.19 Transportar documentos entre os locais de atendimento e para os diversos espaços administrativos da PMC.

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

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

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

II Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa **CONTRATADA**

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

15 Penalidades

Além dos casos previstos em lei, a **CONTRATADA** poderá sofrer as penalidades nos casos de não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço, de acordo com a seguinte tabela:

descumprimento do indicador	penalidade sobre a fatura mensal
0,01% a 5,00%	0,5%
5,01% a 15,00%	1,0%
15,01% a 30,00%	2,0%
30,01% a 50,00%	5,0%
mais de 50,00%	10,0%

Acima de 50% de descumprimento de qualquer indicador do Acordo de Nível de Serviço, poderá ser rescindido unilateralmente o contrato (total ou apenas as operações com tal descumprimento), sem prejuízo para a PMC.

Os cálculos de descumprimento serão feitos mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês anterior, fornecida pela **CONTRATADA** e pelo gestor da operação da **CONTRATANTE**, subtraindo o indicador medido do indicador desejado e aplicando automaticamente a tabela de penalidades, sem necessidade de intimação prévia da **CONTRATADA**.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

O valor das penalidades será informado pelo gestor do contrato à CONTRATADA, para que esta efetue o desconto diretamente nas faturas apresentadas.

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

16 Segurança das informações

16.1 Controle de acesso e sigilo das informações;

16.2 O acesso aos sistemas pertinentes ao serviço de teleatendimento, perfil ATT, deve ocorrer por meio de login/logout, independente da posição física, visando identificar individualmente os agentes de apoio, encarregados e supervisores e demais profissionais que atuam no Call Center.

16.3 Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do agente de apoio.

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

16.5 A CONTRATADA deverá propiciar meios que inibam a reprodução física e virtual, parcial ou total, de qualquer tipo de informação proveniente da prestação do serviço, pelos seus contratados na utilização dos sistemas disponibilizados para as operações ou que tenham sido a eles disponibilizada por qualquer meio, inclusive oral, sob qualquer pretexto, sem a prévia autorização da PMC.

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

17 Treinamentos

17.1 A CONTRATANTE capacitará supervisores e apoios da CONTRATADA, a fim de que estes multipliquem o conhecimento e conteúdo transmitido aos demais agentes.

17.2 Os treinamentos ministrados pela CONTRATANTE abrangerão conhecimentos sobre os serviços oferecidos pela PMC em suas diferentes áreas de atuação, segurança do servidor nos serviços da Saúde e outros temas que a CONTRATANTE julgar necessários ao bom desempenho das atividades

17.3 Durante a vigência do contrato a CONTRATANTE poderá realizar treinamentos de atualização, sempre que julgar necessário, para atender às seguintes demandas: novos serviços e alterações da legislação, disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts, demandas sazonais, ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

supervisor, ação preventiva, equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente, o que não caracteriza a alteração do objeto/serviço contratado.

17.4 São de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas referentes à capacitação do supervisor e apoio e da multiplicação dos agentes de apoio, tais como: deslocamento, hospedagem, refeição, e outras despesas de deslocamento.

17.5 A CONTRATADA deverá comunicar à PMC sempre que identificar necessidade de nova capacitação.

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

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

17.7.1 contextualização sobre Atendimento;

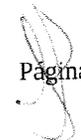
17.7.2 técnicas e habilidades sobre comunicação falada e escrita – na abordagem por telefone e presencial;

17.7.3 técnicas e padrões de atendimento telefônico;

17.7.4 conhecimento dos recursos de hardware, software e telefonia que compõem uma PA;

17.7.5 implantação dos Serviços.





PROPOSTA COMERCIAL

Campinas, 23 de dezembro de 2015

À

Prefeitura Municipal de Campinas – PMC – CONTRATANTE

A **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA**, devidamente inscrita no CNPJ/MF nº. 48.197.859/0001-69, vem apresentar a sua proposta comercial de acordo com o disposto no Termo de Referência, cujo objeto é:

1 Contratação de serviço de posições de atendimento, incluindo recepção, atendimento multicanal diferenciado (presencial, telefônico receptivo e ativo, via Internet, e-mail, chat, fax) prestado à população em geral, através de PAs, referentes à recepção, informações, esclarecimentos, operações administrativas, reclamações e solicitações de serviços aos órgãos da Administração Pública direta e indireta.

2 A contratação ocorrerá a partir de 04/01/2016, por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

Considerando as informações contidas no Termo de Referência, propomos a prestação dos serviços de posições de atendimento pelos preços apresentados a seguir.

2.1 QUADRO RESUMO

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AT	6h	PMC	9
PA I – AT	8h	PMC	191
PA I – AT	12h	CONTRATADA	3
PA I – AT	12h	PMC	42
PA I – AP	6h	CONTRATADA	1
PA I – AP	6h	PMC	4
PA I – AP	8h	PMC	4
PA I – AP	8h	CONTRATADA	1
PA I – ATT	12h	CONTRATADA	34
PA I – ATT	24h	PMC	4
PA I – SU	8h	CONTRATADA/PMC	25
PA II - AT	8h	PMC	43
PA II – AP	8h	PMC	2
PAM – AT2	8h	PMC	1

Considerando as informações contidas no Termo de Referência, propomos a prestação do serviço de posições de atendimento pelo preço global de R\$ 31.507.015,20 (trinta e um milhões, quinhentos e sete mil, quinze reais e vinte centavos).

Os preços ofertados acima consideram todos os custos fixos e variáveis, constando além das despesas operacionais e garantias, todos os encargos trabalhistas, taxas, frete, impostos e tributos, de quaisquer esferas do governo.



JOAQUIM COELHO FRANCISCO
Gerente de Suporte ao Cliente

Telefone: (19) 37556595 / 99254-4919 - E-mail: juca.coelho@ima.sp.gov.br

Obs.: Esta proposta comercial deve ser impressa em papel timbrado da empresa.