



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



TERMO DE CONTRATO Nº 031 /15

Processo Administrativo nº 14/10/59179

Interessado: Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

Contratação Direta nº 12/15

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

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

PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 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, e serviço de digitação, através de PAD, com preparação, digitação, conferência e devolução de documentos impressos para atualização de informações nos sistemas da PMC conforme cláusulas estabelecidas no Anexo I.



SEGUNDA – DA 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 – DO 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 da PMC, o gestor do contrato fará o aceite e autorizará a execução do serviço.

QUARTA – DAS 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.

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 – DO DIREITO À PROPRIEDADE

5.1 Os direitos à propriedade referentes 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 – DO VALOR

6.1 O valor total previsto para prestação dos serviços durante os 12 (doze) meses de vigência do contrato é de R\$ 34.575.368,52 (trinta e quatro milhões, quinhentos e setenta e cinco mil, trezentos e sessenta e oito reais e cinquenta e dois centavos), sendo que os valores previstos para cada serviço apresentados estão apresentados abaixo:

Item	Perfil PA	Carga Horária	Local Atendimento	QTD	Preço unitário mensal (R\$)	Preço total mensal estimado	Preço Global estimado para 12 meses
1	PA I – AG	8h	PMC	108	5.745,29	620.491,32	7.445.895,84
2	PA I – AG	12h	PMC	40	9.782,21	391.288,40	4.695.460,80
3	PA I – AP	6h	PMC	4	6.640,76	26.563,04	318.756,48
4	PA I – AP	8h	PMC	1	7.648,09	7.648,09	91.777,08
5	PA I – SU	8h	PMC	9	11.071,94	99.647,46	1.195.769,52
6	PA II – AG	6h	PMC	5	5.005,56	25.027,80	300.333,60
7	PA II – AG	8h	PMC	64	5.790,57	370.596,48	4.447.157,76
8	PA II – AG	12h	CONTRATADA	2	10.145,87	20.291,74	243.500,88
9	PA II – AG	12h	PMC	2	9.829,33	19.658,66	235.903,92
10	PA II – AP	6h	CONTRATADA	1	7.020,85	7.020,85	84.250,20
11	PA II – AP	8h	PMC	4	7.671,77	30.687,08	368.244,96
12	PA II – AP	8h	CONTRATADA	1	8.009,82	8.009,82	96.117,84
13	PA II – AGT	12h	CONTRATADA	34	9.095,43	309.244,62	3.710.935,44
14	PA II – AGT	24h	CONTRATADA	4	20.966,63	83.866,52	1.006.398,24
15	PA II – SU	8h	CONTRATADA	12	11.433,69	137.204,28	1.646.451,36
16	PA II – SU	8h	PMC	1	11.117,16	11.117,16	133.405,92
17	PA III – AG	8h	PMC	51	5.652,10	288.257,10	3.459.085,20
18	PA III – AP	8h	PMC	3	7.554,82	22.664,46	271.973,52
19	PA III – SU	8h	PMC	5	10.978,69	54.893,45	658.721,40
20	PAD – DI	6h	PMC	24	5.783,11	138.794,64	1.665.535,68
21	PAD – DI	12h	CONTRATADA	14	11.182,31	156.552,34	1.878.628,08



22	PAM I – AG	8h	PMC	4	6.943,92	27.775,68	333.308,16
23	PAM II –AGM	8h	PMC	2	11.989,86	23.979,72	287.756,64
					Total	2.881.280,71	34.575.368,52

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 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 As despesas estimadas decorrentes da execução dos serviços objeto deste contrato, correrão por conta de verba própria, das dotações orçamentárias do exercício financeiro de 2015, e serão indicadas quando da abertura do orçamento, e serão rateadas entre as Secretarias de acordo com os serviços prestados e apurados mensalmente.

OITAVA – DO REAJUSTE

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

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

Onde:

PR = Preços unitários reajustados;

P0 = 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.

NONA – DA 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 relatório 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 – DO FATURAMENTO E PAGAMENTO DO SERVIÇO

10.1 A remuneração dos serviços será baseada 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 correspondente 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 – DA 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 – DAS 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:

- Advertência, na ocorrência de irregularidades de pouca gravidade, para as quais a CONTRATADA tenha concorrido diretamente;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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, conseqüentemente, 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 – DA 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 assegurados ao CONTRATANTE os direitos elencados no artigo 80 da Lei federal nº 8.666/93 e suas alterações.

DÉCIMA QUARTA – DA VINCULAÇÃO

14.1 O presente contrato vincula-se ao despacho autorizativo constante do protocolado nº 2014-10-59179, que declarou dispensável a licitação.

DÉCIMA QUINTA – DA 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.

SEXTA – DAS 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 – DA 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 – DA 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 – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

19.1 Integram o presente contrato como se aqui estivessem transcritos:

- 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.

VIGÉSIMA – DO 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, na presença das testemunhas abaixo assinadas, para que produza os devidos efeitos legais.

Campinas, 05 de janeiro de 2015

MICHEL ABRÃO FERREIRA
Secretário Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA
Marcio Fernando Correa Ricardo
Diretor Técnico

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA
Paulo Zanella
Diretor Adm. e Financeiro



TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO AO TCESP

Processo Administrativo n.º 14/10/59.179

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 12/15

Termo de Contrato n.º 031/15

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, damo-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 2015

MICHEL ABRÃO FERREIRA

Secretário Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA

Marcio Fernando Correa Ricardo
Diretor Técnico

Paulo Zanella
Diretor Adm. e Financeiro



CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

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 Atendimento 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 a 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



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; no atendimento de VISA nas Unidades Descentralizadas de Atendimento ao Cidadão; na recepção das Unidades de Saúde, que serão ampliadas em mais duas unidades, e na digitação de 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 e em Barão Geraldo, e prevendo expansão em 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
SAP	Serviço de Atendimento à População
PAP	Posto de Atendimento à População



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



PA	Posição de Atendimento
PAD	Posição de Atendimento de Digitação
CPAT	Centro Público de Atendimento ao Trabalhador
SCPES	Sistema de Controle de Paineleletrônico 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

3. Objeto

3.1. 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, e serviço de digitação, através de PAD, com preparação, digitação, conferência e devolução de documentos impressos para atualização de informações nos sistemas da PMC.

3.2. A contratação ocorrerá a partir de 04/01/2015, por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

4. Gestão e fiscalização do contrato

4.1. A fiscalização dos serviços será exercida por representantes designados pelo CONTRATANTE.

4.2. Cada Secretaria atendida pelo contrato deverá designar um gestor de operação, para atuar como gestor técnico e fiscal da prestação de serviço na sua área;

4.3. O gestor do contrato fornecerá, após assinatura do mesmo, uma lista com os nomes e e-mails dos responsáveis assim como as respectivas unidades administrativas onde eles estão alocados.

4.4. A qualquer momento o gestor do contrato poderá alterar, incluir e excluir servidores responsáveis, ou indicar a transferência dos usuários de uma unidade administrativa para outra.

4.5. Todas as solicitações e reclamações referentes à execução contratual - sejam elas,



contratação de PAs para expansão dentro dos limites contratuais; dificuldades de operação; problemas com equipamentos e mobiliários; acesso à rede; mudança de local; remoção de equipamentos ou qualquer atividade relativa à execução de atividades previstas neste Termo de Referência, deverão ser registradas, pelo gestor de operações, e enviadas para conhecimento do gestor do contrato.

4.6. O CONTRATANTE, por meio do gestor de operação, procederá, diariamente, a competente fiscalização das posições de atendimento, a fim de comprovar o fiel e correto cumprimento da execução contratual;

4.7. O gestor de operação deverá, além de para atuar como gestor técnico e fiscal da prestação de serviço na sua área :

4.7.1. Não permitir que a CONTRATANTE execute tarefas em desacordo com aquelas estabelecidas no Termo do Contrato.

4.7.2. Exigir uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento de qualquer funcionário ou preposto da CONTRATADA que não esteja desempenhando suas atividades de 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. Atividades do serviço de posições de atendimento e do serviço de digitação

O serviço de posições de atendimento compreende as seguintes atividades:

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

5.2. 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.

5.3. 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.

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

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

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



- 5.7. Registro do número de pessoas atendidas por dia ou por hora, no sistema informatizado SCPES da PMC, em locais com acesso à rede ou em formulário, de acordo com as definições da PMC.
- 5.8. Registro do número de pessoas atendidas x serviços prestados por dia ou por hora, no sistema SCPES, em locais com acesso à internet ou em formulário, de acordo com as definições da PMC.
- 5.9. Recepção, entrega e encaminhamento de documentos previamente definidos pelos responsáveis da PMC.
- 5.10. Execução de outras atividades correlatas estabelecidas pela área onde se dará a prestação de serviço.
- 5.11. Preparação, digitação, conferência e devolução de documentos impressos para atualização de informações nos sistemas da PMC.
- 5.12. Os serviços serão prestados nas unidades especificadas pela PMC, incluindo as dependências da CONTRATADA.

6. 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:

- 6.1. PA I: composta por atendente e computador com acessórios baseados nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, tais como: mouse, mouse pad com apoio de punho e apoio para o pé.
- 6.2. PA II: composta por atendente, 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.
- 6.3. PA III: composta por atendente e estação de trabalho (mobiliário) baseada nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, sem conjunto computacional.
- 6.4. PAM I: 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.



6.5. PAM II: 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.

6.6. PAD: composta por digitador, estação de trabalho (mobiliário) baseada nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, computador, instalado com acesso à internet e com os sistemas e aplicativos próprios da PMC, com acessórios, tais como mouse, mouse pad com apoio de punho, apoio para o pé.

6.7. AGT: 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 PROPONENTE.

7. Requisitos mínimos para cada perfil

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

- 7.1.1. escolaridade mínima: ensino médio completo;
- 7.1.2. boa fluência verbal e escrita;
- 7.1.3. experiência em atividades de liderança de equipes;
- 7.1.4. conhecimento de técnicas motivacionais;
- 7.1.5. habilidade para manusear os diferentes sistemas informatizados;
- 7.1.6. simpatia e cordialidade no trato social;
- 7.1.7. postura ética;
- 7.1.8. ter organização e saber administrar o tempo.

7.2. Requisitos mínimos necessários para o prestador de serviços denominado “Apoio”

- 7.2.1. escolaridade mínima: ensino médio completo;
- 7.2.2. boa fluência verbal e escrita;
- 7.2.3. conhecimento de técnicas motivacionais;
- 7.2.4. habilidade para manusear os diferentes sistemas informatizados;



- 7.2.5. simpatia e cordialidade no trato social;
- 7.2.6. postura ética;
- 7.2.7. ter organização e saber administrar o tempo.

7.3. Requisitos mínimos necessários para o prestador de serviços denominado “Agente de atendimento”

- 7.3.1. escolaridade mínima: ensino médio completo;
- 7.3.2. boa fluência verbal e escrita;
- 7.3.3. habilidade para manusear os diferentes sistemas informatizados;
- 7.3.4. simpatia e cordialidade no trato social;
- 7.3.5. postura ética.

7.4. Requisitos mínimos necessários para o prestador de serviços denominado “Digitador”

- 7.4.1. escolaridade mínima: ensino médio completo;
- 7.4.2. boa fluência verbal;
- 7.4.3. conhecimentos de microinformática;
- 7.4.4. habilidade para manusear os diferentes sistemas informatizados;
- 7.4.5. habilidade na digitação;
- 7.4.6. postura ética.

8. 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.

8.1. Agente de Atendimento e Informação (AG e AGT)

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

8.2. Agente de atendimento e informação motorista (AGM)

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

8.3. 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

8.4. Digitador (DI)

Atribuições: Efetuar a digitação e formatação de documentos utilizando microcomputadores e diferentes tipos de sistemas. Conferir e organizar a documentação, organizar arquivos inerentes ao serviço, realizar tarefas diversas de digitação e de digitalização de documentos, efetuar conferências e corrigir erros de digitação, imprimir documentos e relatórios. Utilizar o SCPES no decorrer de suas atividades.

Jornada de trabalho: 30 horas semanais

8.5. 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

9. 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.

9.1. SAC - SIAC (2ª a 6ª das 08h às 20h; Sáb. das 08h às 14h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AP	6h	CONTRATADA	1
PA II – AGT	12h	CONTRATADA	18
PA II – SU	8h	CONTRATADA	2

9.2. 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 – AG	8h	PMC	28
PA I – SU	8h	PMC	2
PA I – AP	8h	PMC	1

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

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AG	8h	PMC	2
PAM II – AGM	8h	PMC	1

9.4. PREFEITURA MÓVEL II (2ª a 6ª das 09h às 16h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AG	8h	PMC	2
PA II – SU	8h	CONTRATADA	1
PAM II – AGM	8h	PMC	2

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

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AG	8h	PMC	2

9.6. PORTA ABERTA AGILIZA BARÃO (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AG	8h	PMC	3



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



9.7. DISQUE SAÚDE (2ª a 6ª das 08h às 20h; Sáb das 08h às 14h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AGT	12h	CONTRATADA	11
PA II – SU	8h	CONTRATADA	2
PA I I- AP	8h	CONTRATADA	1

9.8. SAÚDE – Digitadores (2ª a 6ª das 07h às 18h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – SU	8h	CONTRATADA	2
PAD – DI	6h	PMC	24
PAD – DI	12h	CONTRATADA	13

9.9. SAÚDE – Recepção (2ª a Sáb das 07h às 22h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II- AP	8h	PMC	3
PA I – AG	8h	PMC	65
PA II – SU	8h	CONTRATADA	2

9.10. SAÚDE VISA

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AG	8h	PMC	5

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

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AG	12h	PMC	12
PA I – AP	6h	PMC	4
PA I – SU	8h	PMC	2
PA II – AG	8h	PMC	7

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

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AGT	24h	CONTRATADA	4
PA II - SUP	8h	CONTRATADA	2

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AG	8h	PMC	2
PA I – SU	8h	PMC	1

9.14. OUVIDORIA (2ª a 6ª das 08h às 17h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AG	6h	PMC	5
PA II – SU	8h	PMC	1

9.15. CPAT (2ª a 6ª das 08h às 18h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA III – AG	8h	PMC	8
PA II – AG	8h	PMC	31
PA III – AP	8h	PMC	1
PA III – SU	8h	PMC	2

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

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AG	12h	CONTRATADA	2
PA III – AG	8h	PMC	43
PA III – SU	8h	PMC	3
PA III – AP	8h	PMC	2
PAD – DI	12h	CONTRATADA	1

9.17. SEMURB (2ª a 6ª das 09h às 16h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AG	8h	PMC	8
PA II – AG	12h	PMC	2

9.18. 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 – AG	12h	PMC	14



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



PA I – SU	8h	PMC	2
-----------	----	-----	---

9.19. PROCON HORTOSHOPPING (2ª a 6ª das 09h às 16h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AG	8h	PMC	3

9.20. PROCON MÓVEL I E II (2ª a 6ª das 09h às 16h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AG	8h	PMC	2
PAM I – AGM	8h	PMC	3

9.21. PROCON SEDE CAMBUÍ - 151 (2ª a 6ª das 09h às 16h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AG	8h	PMC	9
PA II – AGT	12h	CONTRATADA	5
PA II – AP	8h	PMC	1
PA II – SU	8h	CONTRATADA	1

9.22. PROCON BARÃO GERALDO – CAMPO GRANDE (2ª a 6ª das 09h às 16h)

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA II – AG	8h	PMC	3
PA II – AP	8h	PMC	0

9.23. 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 – AG	12h	PMC	14
PA I – SU	8h	PMC	2

9.24. QUADRO RESUMO

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Quantidade estimada
PA I – AG	8h	PMC	108
PA I – AG	12h	PMC	40
PA I – AP	6h	PMC	4
PA I – AP	8h	PMC	1
PA I – SU	8h	PMC	9



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



PA II – AG	6h	PMC	5
PA II – AG	8h	PMC	64
PA II – AG	12h	CONTRATADA	2
PA II – AG	12h	PMC	2
PA II – AP	6h	CONTRATADA	1
PA II – AP	8h	PMC	4
PA II – AP	8h	CONTRATADA	1
PA II – AGT	12h	CONTRATADA	34
PA II – AGT	24h	CONTRATADA	4
PA II – SU	8h	CONTRATADA	12
PA II – SU	8h	PMC	1
PA III – AG	8h	PMC	51
PA III – AP	8h	PMC	3
PA III – SU	8h	PMC	5
PAD – DI	6h	PMC	24
PAD – DI	12h	CONTRATADA	14
PAM I – AG	8h	PMC	4
PAM II – AGM	8h	PMC	2

10. Prestação de contas

10.1. 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:

10.1.1. 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.

10.1.2. 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.

11. 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, dentro dos prazos legais previstos de contratação por concurso, sem cobrança do período apurado até a reposição.	98%
Reposição de mobiliários, computadores e acessórios defeituosos ou que prejudiquem o atendimento ao cidadão, em até 8 horas úteis.	98%
Reposição imediata de posições de atendimento, por troca de operação.	100%

O atendimento móvel será suspenso, caso haja necessidade de manutenção preventiva ou corretiva dos veículos utilizados no atendimento móvel, sem prejuízo para a CONTRATADA.

12. Obrigações das partes

12.1. Obrigações da CONTRATADA

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

12.1.2. 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 posteriores.

12.1.3. 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.

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

12.1.5. 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.

12.1.6. 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.

12.1.7. 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.

12.1.8. 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.

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

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

12.1.11. 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.

12.1.12. 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.

12.1.13. 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.

12.1.14. 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.

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

12.1.16. 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.

12.1.17. 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.

12.1.18. Treinar e capacitar os atendentes das PAs para o atendimento presencial e telefônico padrão, cabendo ao apoio e supervisão da CONTRATADA, depois de treinados, garantir a manutenção do treinamento recebido junto à equipe.

12.1.19. 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.

12.1.20. 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;

12.1.21. Trabalhar de acordo com o calendário oficial da PMC, divulgado no DOM.

12.1.22. 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.

12.1.23. 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;

12.1.24. 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.

12.1.25. Avisar previamente a PMC por e-mail e aguardar sua autorização quando da necessidade de afastamento de atendentes para reuniões e cursos.

12.1.26. 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 AGT.

12.1.27. 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.

12.1.28. 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.

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

12.1.30. Manter o serviço de Defesa Civil (199) separado dos demais, nas instalações da CONTRATADA, devido às suas características de equipamentos e horário.

12.1.31. Proporcionar condições de trabalho 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, quando as operações forem realizadas dentro das dependências da CONTRATADA.

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

12.1.33. Os funcionários da CONTRATADA deverão portar crachás de identificação e se vestirem com uniformes padronizados, para funcionários alocados em atendimentos presenciais, exceto nos locais onde existe uniforme próprio.

12.1.34. A CONTRATADA é responsável por providenciar o transporte dos documentos pertinentes a produção dos digitadores alocados na operação Saúde – Digitadores, das unidades de saúde para sua sede.

12.1.35. Indicar um preposto da CONTRATADA responsável por acompanhar a execução do objeto do contrato.

12.2. Obrigações da PMC

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

12.2.2. 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.

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

12.2.4. 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.

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

12.2.6. 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.

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

12.2.8. 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.

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

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

12.2.11. Manter ao menos 1 (um) funcionário por setor de atendimento, nas dependências da CONTRATADA.

12.2.12. Manter 1 (um) funcionário PMC para cada 3 postos descentralizados onde houver até 2 PAs da CONTRATADA.

12.2.13. Gerenciar e estabelecer o modelo padrão das estatísticas de atendimento.

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

12.2.15. Acompanhar a gestão de férias e ausência por licença saúde inferior a 15 (quinze) dias dos atendentes juntamente com os supervisores da CONTRATADA.

12.2.16. 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 dos gestores de operação.



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

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

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

13. 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, sem prejuízo para a PMC.

Ainda, a CONTRATADA poderá ser penalizada, após apuração mensal, de acordo com a tabela a seguir, toda vez que um dos itens ficar parcialmente ou totalmente indisponível.

Ítem indisponível	penalidade sobre o valor da PA
Acessórios de equipamentos	3%
Equipamentos	10%
Mobiliário	20%

Os cálculos de descumprimento serão feitos mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês anterior, subtraindo o indicador medido do indicado desejado e aplicando automaticamente a tabela de penalidades, sem necessidade de intimação prévia da



CONTRATADA.

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

14. Segurança das informações

14.1. Controle de acesso e sigilo das informações;

14.2. O acesso aos sistemas pertinentes ao serviço de teleatendimento, perfil AGT, 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.

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

14.4. 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.

14.5. 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.

14.6. 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.

15. Treinamentos

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

15.2. 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

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

15.4. 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.

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

15.6. 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.

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

15.7.1. contextualização sobre Atendimento;

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

15.7.3. técnicas e padrões de atendimento telefônico;

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

15.7.5. implantação dos Serviços.