



minuta

EDITAL DE PREGÃO Nº XXX/2015 - COBES

OFERTA DE COMPRAS nº 801001801002015OCXXXXX

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2015-0.032.012-5

OBJETO: Contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, operação, manutenção e gestão de solução de atendimento exclusivo à Prefeitura Municipal de São Paulo - PMSP ("Solução de Atendimento 156"), contemplando todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP com seus cidadãos e visitantes.

REGIME DE EXECUÇÃO: Empreitada por preço unitário

MODALIDADE: Pregão Eletrônico

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: menor preço global estimado

DATA: XX/XX/2015

HORÁRIO: XX:XX horas

LOCAL: Rua Líbero Badaró nº 425 - 3º andar – São Paulo/SP

ÍNDICE

ITEM ASSUNTO

- I. Preâmbulo
 1. Embasamento Legal;
 2. Objeto e valor estimado
 3. Condições de participação, acesso a informações e impugnação ao edital;
 4. Apresentação da Proposta de Preços;
 5. Da Sessão Pública e do Julgamento;
 6. Habilitação;
 7. Fase recursal;
 8. Adjudicação;
 9. Homologação;
 10. Da desconexão com o Sistema Eletrônico
 11. Da Contratação;
 12. Do Preço, da Dotação e das Condições de Pagamento;
 13. Do Reajuste de Preços;
 14. Da Garantia Contratual;
 15. Penalidades;
 16. Disposições Finais.

II. ANEXOS

ANEXO I "A":	Termo de Referência
ANEXO I "B"	HISTÓRICO DE LIGAÇÕES E VOLUME
ANEXO II:	Modelo de Proposta de Preços
ANEXO III:	Modelo de Declaração sobre trabalho de menores
ANEXO IV:	Modelo de declaração sobre tributos municipais
ANEXO V:	Modelo de Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos
ANEXO VI:	Modelo de Declaração para Microempresas e Empresas de Pequeno
ANEXO VII:	Modelo de Minuta de Contrato
ANEXO VIII	Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preço Mensal
ANEXO VIII "A"	Modelo de Planilha – Detalhamento dos Encargos Sociais
ANEXO VIII "B"	Modelo de Planilha – Custo Mensal de Infraestrutura
ANEXO IX:	Modelo de Declaração de que a empresa dispõe de ou reúne condições de apresentar até o momento da contratação um local, no município de São Paulo, para instalação do "Site Principal" da Central de Atendimento, bem como um "Site de Contingência", a um raio de, no máximo, 20 km (vinte quilômetros) de distância do "Site Principal"
ANEXO X:	MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS

PREÂMBULO

A PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, pela COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS da Secretaria Municipal de Gestão, torna público que, na data e a partir do horário acima assinalado, fará realizar licitação na modalidade PREGÃO, a ser realizada por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado "Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo – Sistema BEC/SP", com utilização de recursos de tecnologia da informação, denominada PREGÃO ELETRÔNICO com critério de julgamento de **menor preço global estimado**, objetivando a CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA A IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO EXCLUSIVO À PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO - PMSP ("SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO 156"), CONTEMPLANDO TODOS OS RECURSOS LOGÍSTICOS, MATERIAIS, HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO DA PMSP COM SEUS CIDADÃOS E VISITANTES sob regime de empreitada por preço unitário (conforme art. 6º, inciso VIII, alínea "b" da Lei 8.666/93), em conformidade com as disposições deste edital e respectivos anexos.

As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e serão encaminhadas por meio eletrônico, após o registro dos interessados em participar do certame e o credenciamento de seus representantes no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.

A sessão pública de processamento de Pregão Eletrônico será realizado no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br, no dia e hora mencionados no preâmbulo deste Edital e será conduzida pelo(a) Pregoeiro(a) com auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela autoridade competente.

1. EMBASAMENTO LEGAL

O procedimento licitatório e os atos dele decorrentes observarão as disposições da Lei Municipal nº 13.278/2002, dos Decretos Municipais nº 43.406/2003, nº 44.279/2003, nº 46.662/2005, nº 49.511/2008 alterado pelo Decreto Municipal nº 52.552/2011 e, nº 54.102/2013, nº 52.091/2011, das Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/2002, da Lei Complementar nº 123/2006 alterada pela Lei Complementar nº 147/2014 e demais normas complementares aplicáveis, bem como as disposições deste instrumento.



minuta

2. OBJETO E VALOR ESTIMADO

O presente pregão tem por objeto a CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA A IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO EXCLUSIVO À PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO - PMSP ("SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO 156"), CONTEMPLANDO TODOS OS RECURSOS LOGÍSTICOS, MATERIAIS, HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO DA PMSP COM SEUS CIDADÃOS E VISITANTES, cujas características e especificações técnicas encontram-se descritas no Termo de Referência, ANEXO I "A" deste edital de Pregão.

2.1 O valor total estimado do contrato é de R\$ 201.454.746,73 (duzentos e um milhões, quatrocentos e cinquenta e quatro mil, setecentos e quarenta e seis reais e setenta e três centavos)

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO, ACESSO A INFORMAÇÕES E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

3.1. Poderão participar do certame todos os interessados em contratar com a Administração Municipal da Cidade de São Paulo, que estiverem registrados no CAUFESP, em atividade econômica compatível com o seu objeto, que sejam detentores de senha para participar de procedimentos eletrônicos e tenham credenciado os seus representantes, na forma estabelecida no regulamento que disciplina a inscrição no referido Cadastro.

3.1.1. O registro no CAUFESP, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da licitante no Sistema de Pregão Eletrônico e a senha de acesso, deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública e autorizam a participação em qualquer pregão eletrônico realizado por intermédio do Sistema BEC/SP.

3.1.2. As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos, para o registro no CAUFESP, para o credenciamento de representantes e para a obtenção de senha de acesso, estão disponíveis no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br

3.2. A participação no certame está condicionada, ainda, a que o interessado ao acessar, inicialmente, o ambiente eletrônico de contratações do Sistema BEC/SP, declare, mediante assinalação nos campos próprios, que inexistem qualquer fato impeditivo de sua participação no certame ou de sua contratação, que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP, relativos à Dispensa de Licitação, Convite e Pregão Eletrônico.

3.3. A licitante responde integralmente por todos os atos praticados no pregão eletrônico, por seus representantes devidamente credenciados, assim como pela utilização da senha de acesso ao sistema, ainda que indevidamente, inclusive por pessoa não credenciada como seu representante.

3.4. Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante, em cada Pregão Eletrônico.

- 3.5. O envio da proposta vinculará a licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame.
- 3.6. Para o exercício do direito de preferência de que trata o subitem 5.6. deste Edital, bem como para a fruição do benefício da habilitação com irregularidade fiscal, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte, deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP.
- 3.7. **Poderão participar ainda da licitação as empresas que:**
- a) atenderem a todas as exigências deste edital e de seus anexos, desde que estejam credenciadas no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP;
 - b) não estejam sob processo de falência ou concurso de credores, em dissolução ou liquidação;
 - c) não estejam constituídas em forma de consórcio e não sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição;
 - d) não tenham sido declaradas inidôneas por ato do Poder Público
 - e) não estejam suspensas ou impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública, nos termos da Orientação Normativa PGM 03/2012.
- 3.7.1. As microempresas e empresas de pequeno porte, assim qualificadas nos termos da Lei Complementar 123/06, poderão participar desta licitação usufruindo dos benefícios estabelecidos nos artigos 42 a 45 da mesma Lei, e ainda os benefícios estabelecidos pela Lei Complementar 147/14, devendo para tanto observar as regras estabelecidas neste edital, de acordo com o Decreto nº 49.511/08 alterado pelo Decreto 52.552/11,
- 3.7.2. A participação neste Pregão implica o reconhecimento pela Licitante de que conhece e se submete a todas as cláusulas e condições do presente edital, bem como às disposições contidas na legislação indicada no item 1.
- 3.8 Fica vedada a participação de cooperativas neste certame, com fundamento no art. 1º, parágrafo 1º da Lei nº 15.944/2013 c/c art. 1º do Decreto Municipal nº 52.091/2011.
- 3.9. O edital e seus anexos poderão ser obtidos através da internet, pelo site www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br e <http://e-negociosidadesp.prefeitura.sp.gov.br>.
- 3.10. Informações relativas à presente licitação poderão ser obtidas conforme segue, de acordo com seu teor.
- 3.10.1. **QUESTÕES TÉCNICAS, JURÍDICAS e QUESTÕES DIVERSAS** – deverão ser formuladas através da internet pelo site www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br, até 02 (dois) dias úteis antes da data marcada para abertura do certame.
- 3.11. Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos ou formular impugnações contra o ato convocatório, diretamente no site www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br, no prazo de até 02 (dois) dias úteis anteriores à data marcada para a realização da sessão pública de abertura da licitação, sob pena de decadência do direito.
- 3.11.1. As impugnações, os esclarecimentos e informações serão respondidos no Sistema pelo(a) Pregoeiro(a) e/ou Equipe de Apoio, até a data prevista para a abertura da sessão pública.
 - 3.11.2. Quando o acolhimento da impugnação implicar alteração do edital, capaz de afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame.
 - 3.11.3. A impugnação feita tempestivamente pela licitante, não a impedirá de participar deste Pregão.



minuta

3.11.4. As impugnações, bem como as respectivas respostas, serão divulgadas pelo(a) Pregoeiro(a) no sistema eletrônico para visualização dos interessados.

4. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 4.1. As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br na opção "PREGÃO – ENTREGAR PROPOSTA", com o VALOR DO PREÇO GLOBAL ESTIMADO (com duas casas decimais), desde a divulgação na íntegra do edital no referido endereço eletrônico, até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública, devendo a licitante, para formulá-las, assinalar a declaração de que cumpre integralmente os requisitos de habilitação constantes do Edital.
- 4.2. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e lances.
- 4.3. A apresentação da proposta de preços implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste edital e em seus anexos.

5. DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO

- 5.1. No dia e horário previstos neste edital, o(a) Pregoeiro(a) dará início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a abertura automática das propostas e sua divulgação, pelo sistema, na forma de grade ordenatória, em ordem crescente de preços.
- 5.2. A análise das propostas pelo(a) Pregoeiro(a) visará ao atendimento das condições estabelecidas neste edital e anexos.
 - 5.2.1. Serão desclassificadas as propostas:
 - a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste Edital;
 - b) que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes;
 - c) que por ação da licitante ofertante contenham elementos que permitam sua identificação.
 - 5.2.1.1. A desclassificação dar-se-á por decisão motivada do(a) Pregoeiro(a).
 - 5.2.2. O eventual desempate de propostas do mesmo valor será promovido pelo sistema, com observância dos critérios legais estabelecidos para tanto.
- 5.3. Nova grade ordenatória será divulgada pelo sistema, contendo a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.
- 5.4. Será iniciada a etapa de lances, com a participação de todas as licitantes detentoras de propostas classificadas.
 - 5.4.1. A formulação de lances será efetuada, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico.
 - 5.4.1.1. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, ou em valores distintos e decrescentes inferiores ao do último valor apresentado pela própria licitante ofertante, observada, em ambos os casos, a redução mínima entre eles de R\$ XXX (XXXXXXXXXXXX), aplicável, inclusive, em relação ao primeiro

formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

5.4.1.1.1. A aplicação do valor de redução mínima entre os lances incidirá sobre o **VALOR DO PREÇO GLOBAL ESTIMADO**.

5.4.2. A etapa de lances terá a duração de 15 (quinze) minutos.

5.4.2.1. A duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema, visando à continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 3 (três) minutos do período de que trata o item 5.4.2. ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.

5.4.2.1.1. Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no subitem 5.4.2.1., a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no sistema, do último lance que ensejar prorrogação.

5.4.3. No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo sistema eletrônico:

a) dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no sistema e respectivos valores;

b) do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.

5.4.4. A etapa de lances será considerada encerrada, findos os períodos de duração indicados no subitem 5.4.2..

5.5. Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores.

5.5.1. Para essa classificação será considerado o último preço admitido de cada licitante.

5.6. Com base na classificação a que alude o item 5.5., será assegurada às licitantes microempresas e empresas de pequeno porte, preferência à contratação, observadas as seguintes regras:

5.6.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte, detentora da proposta de menor valor, dentre aquelas cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) ao valor da proposta melhor classificada, será convocada pelo(a) Pregoeiro(a), para que apresente preço inferior ao da melhor classificada, no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.

5.6.2. Não havendo a apresentação de novo preço, inferior ao preço da proposta melhor classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas e empresas de pequeno porte, cujos valores das propostas se enquadrem nas condições indicadas no subitem 5.6.1.

5.6.3. Caso a detentora da melhor oferta, de acordo com a classificação de que trata o subitem 5.5, seja microempresa ou empresa de pequeno porte, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

5.7. O(a) Pregoeiro(a) poderá negociar com o autor da oferta de menor valor, obtida com base nas disposições dos subitens 5.6.1 e 5.6.2., ou, na falta desta, com base na classificação de que trata o subitem 5.5, mediante troca de mensagens abertas no sistema, com vistas à redução do preço.

5.7.1. Visando à celeridade do procedimento licitatório, ao ser convocada pelo(a) Pregoeiro(a) através do Chat, a licitante deverá se manifestar no prazo estabelecido pelo(a) Pregoeiro(a), sob pena de desclassificação.

5.8. Após a negociação, se houver, o(a) Pregoeiro(a) examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

5.8.1. A aceitabilidade será aferida a partir dos preços de mercado vigentes na data da apresentação das propostas, apurados mediante pesquisa de preços realizada, juntada nos autos.

5.8.2. Nesse momento, o(a) Pregoeiro(a) comunicará a Licitante que deverá encaminhar, **de imediato, sob pena de desclassificação** através do FAX (11) 3396-7076 ou por meio eletrônico através



minuta

do e-mail semplacpl2@prefeitura.sp.gov.br a Proposta de Preços - ANEXO II contendo os requisitos abaixo:.

- a) ser apresentada em 01 (uma) via, conforme modelo do ANEXO II, impressa preferencialmente em papel timbrado da Licitante, datada, rubricada em todas as folhas e assinada por seu representante legal;
 - b) indicar nome ou razão social da licitante, seu endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico, se houver, bem como o nome, nºs do CPF e da Cédula de Identidade e cargo de seu representante legal;
 - c) ter validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação;
 - d) apresentar os preços (conforme modelo do ANEXO II) da prestação de serviços, já atualizados, em conformidade com os lances e negociação. Os valores deverão ser expressos em algarismos com duas casas decimais e por extenso, em moeda corrente nacional;
 - e) declarar expressamente que o preço ofertado inclui todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da licitação;
 - f) Indicar prazo de início da prestação de serviços (imediato a partir do recebimento da Ordem de Início dos Serviços);
 - g) Especificar todas as características do objeto, observadas as especificações constantes do ANEXO I – Termo de Referência deste edital.
 - h) Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos a qualquer título.
 - i) Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências deste edital e de seus anexos, bem como as omissas e as que apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.
- 5.9. Após a aceitabilidade da Proposta de Preços, a Licitante deverá encaminhar, **de imediato, sob pena de inabilitação**, comprovação de situação de regularidade, de acordo com as exigências do item 6 deste edital, através do FAX (11) 3396-7076 ou por meio eletrônico, através do e-mail semplacpl2@prefeitura.sp.gov.br.
- 5.9.1. Para habilitação será obrigatória a apresentação dos documentos indicados no subitem 6.2.2., alíneas “a” a “f”, ainda que os mesmos veiculem com restrições impeditivas à referida comprovação.
- 5.10. Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.
- 5.10.1. Por meio de aviso lançado no sistema, o(a) Pregoeiro(a) informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio sistema para tanto. Deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por fax ou outro meio eletrônico.
- 5.11. A Licitante vencedora deverá encaminhar os originais da **Proposta de Preços** e Documentos de Habilitação de acordo com as exigências do item 6 deste edital, dentro do **prazo máximo de 02 (dois) dias úteis** a contar da habilitação,

para a Rua Libero Badaró, nº 425, 3º andar, Centro, São Paulo, SP, CEP 01009-905.

- 5.12. Se a oferta não for aceitável, se a licitante desatender às exigências para a habilitação, recusar-se a formalizar o ajuste ou estiver impedida de fazê-lo, no prazo estabelecido no Item 11.3. deste Edital, o(a) Pregoeiro(a), respeitada a ordem de classificação de que trata o subitem 5.5., examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

6. HABILITAÇÃO

- 6.1. Divulgado o julgamento das propostas de preço na forma prescrita neste edital, proceder-se-á à análise dos documentos de habilitação da Licitante primeira classificada.
- 6.2. Será considerada habilitada a Licitante que apresentar os documentos relacionados neste subitem, a saber:
- 6.2.1. Documentos relativos à **habilitação jurídica**:
- a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual (ou cédula de identidade em se tratando de pessoa física não empresária);
 - b) Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
 - c) Decreto de autorização em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 6.2.1.1. A regularidade do Registro cadastral no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP é verificada automaticamente pelo sistema quando do credenciamento da licitante.
- 6.2.2. Documentos relativos à **regularidade fiscal e trabalhista**:
- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda – CNPJ/MF;
 - b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
 - b.1 Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste Município, deverá apresentar declaração firmada pelo seu representante legal/procurador, sob as penas da lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos tributos relacionados com a prestação licitada, conforme modelo constante no ANEXO IV deste Edital;
 - b.2 Caso a licitante possua mais de uma inscrição no Cadastro de Contribuintes Mobiliários do Município de São Paulo (CCM), deverá apresentar prova de regularidade para cada cadastro que possua.
 - c) Certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União -DAU por elas administrados; ou alternativamente, a apresentação das duas certidões previstas nos subitens abaixo:
 - c.1 Prova de regularidade fiscal perante a Seguridade Social (INSS);



minuta

- c.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante a apresentação de certidão conjunta emitida pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).
 - d) Certidão de Regularidade perante os Tributos Mobiliários do Município de São Paulo;
 - e) Certidão de Regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com o objeto licitado, na seguinte forma:
 - e1) certidão negativa de débitos tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, atestando a inexistência de **débitos inscritos**.
 - e2) no caso de a licitante ter domicílio ou sede em outro Estado da Federação, deverá apresentar certidão de regularidade para com a Fazenda Estadual atestando a inexistência de **débitos**.
 - f) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, fornecido pela Caixa Econômica Federal.
 - g) Certidão de regularidade perante a Justiça do Trabalho, emitida nos termos do artigo 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).
- 6.2.2.1. Serão aceitas como prova de regularidade as certidões negativas, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.
- 6.2.2.2. Exclusivamente quanto à alínea “d”, a licitante não cadastrada como contribuinte no Município de São Paulo deverá apresentar declaração, firmada por seu representante legal, sob as penas da lei, atestando a ausência de seu cadastro e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos tributos relacionados com a prestação licitada (ANEXO IV).
- 6.2.3. Documentos relativos à qualificação econômico-financeira:
- 6.2.3.1. Certidão negativa de pedido de falência e concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, em data não superior a 60 (sessenta) dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.
 - 6.2.3.1.1. Se a licitante não for sujeita ao regime falimentar, a certidão mencionada no subitem acima, deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil, ou documento equivalente.

6.2.3.2. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta.

- a) Consideram-se referidos documentos já exigíveis e apresentados na forma da Lei, na hipótese de ser a licitante Sociedade Anônima, os que estejam publicados.
- b) As cópias do balanço patrimonial e demonstrações contábeis deverão ser extraídas do livro diário devidamente registrado na Junta Comercial competente, exceto para os tipos societários cuja legislação que os rege exija sua publicação.
- c) Quando a empresa licitante for constituída por prazo inferior a um ano, o balanço anual será substituído por balanço parcial (provisório ou balancetes) e demonstrações contábeis relativas ao período de seu funcionamento.

6.2.3.3. Comprovação da boa situação financeira da licitante, mediante análise dos Índice de Liquidez Corrente (ILC), Índice de Liquidez Geral (ILG) e Índice de Solvência Geral (ISG) que serão apurados pelas fórmulas abaixo, cujo resultado deverá ser maior que 1 (um) e o cálculo deverá ser demonstrado em documento próprio, devidamente assinado por contabilista habilitado:

$$ILC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

$$ILG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}}$$

$$ISG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}}$$

6.2.3.4. Comprovação de Patrimônio Líquido (PL), no percentual de, no mínimo, 10% (dez por cento) do total da Proposta Comercial apresentada, correspondente ao total estimado da prestação de serviço para o período de 12 (doze) meses, devendo a comprovação ser feita relativamente à data de apresentação da proposta, na forma da lei, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais.

6.2.4. Documentos relativos à **qualificação técnica**:

6.2.4.1. Apresentação de atestados de capacidade técnica por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem a experiência da Licitante em cada um dos itens abaixo relacionados, observados os seguintes requisitos específicos:

6.2.4.1.1. **Implantação, Operação e Gestão de Centrais de Atendimento**
Dois atestados de capacidade técnica que comprovem, no mínimo, a prestação de serviço com 8.000.000 (oito milhões) atendimentos anuais receptivos e ativos efetivados em um único cliente (50% ou mais dos serviços objeto do presente edital), indicando o período da prestação de serviços; local da execução dos serviços; natureza do objeto; quantidades executadas; caracterização do bom desempenho da licitante e outros dados característicos do objeto.

6.2.4.1.1.2. Considerando-se que a premissa da Administração objetiva contratar com qualidade e proporcionar maior



minuta

competitividade no certame, o(s) atestado(s) devem também comprovar a capacidade técnica de gestão de indicadores operacionais e gerenciais para o atendimento de níveis de serviço (SLAs) previamente definidos e operação em regime de 24h por dia, ininterruptas..

6.2.4.1.1.3. Esta é uma exigência mínima necessária para garantir o cumprimento das obrigações com competitividade e escolha mais vantajosa para Administração.

6.2.4.1.2. Implantação de Solução de Atendimento ao Usuário / Cidadão

No mínimo 1 (um) atestado que comprove a implantação e prestação de manutenção corretiva ou evolutiva de Solução de Atendimento a Usuários (Customer Relationship Management – CRM), do mesmo fabricante e nome comercial de mercado que o software ofertado pela Licitante, admitindo-se versões anteriores da Solução.

O escopo de implantação deve ter abrangido no mínimo as seguintes atividades: desenho; construção; testes; implantação. A Solução deve ter sido utilizada para gerenciar no mínimo 8.000.000 (oito milhões) de atendimentos anuais.

6.2.4.1.3. Modelagem de Processos

Dois (2) atestados que comprovem em cada cliente a modelagem de no mínimo 12 (doze) processos, sendo pelo menos seis (6) relativos a atendimento ao público, com suporte de ferramenta reconhecida de mercado, utilizando notação BPMN, abrangendo os requisitos abaixo:

- Mapeamento e análise da situação atual dos processos
- Modelagem da situação futura dos processos
- Planejamento da implementação dos processos modelados
- Implementação e/ou apoio à implementação de processos modelados

6.2.4.1.4. Gestão de Indicadores de Desempenho

Dois (2) atestados que comprovem o projeto, definição e implantação de estrutura de gestão de um conjunto formado por, no mínimo, 10 (dez) indicadores de desempenho para a avaliação da operação de atendimento ao usuário / cidadão.

6.2.4.1.5 No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

6.2.4.1.6. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por

empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, o que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

6.2.4.7. As comprovações de capacidade de prestação dos serviços mencionadas nos itens anteriores não poderão ser feitas pela soma de atestados a elas relativos.

6.2.4.2.1. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, o que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

6.2.4.3. As comprovações de capacidade de prestação dos serviços mencionadas nos itens anteriores não poderão ser feitas pela soma de atestados a elas relativos.

6.2.5. Outros Documentos:

6.2.5.1. Declaração do empresário ou do representante legal da sociedade de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, conforme o disposto no inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal, de acordo com o modelo constante do ANEXO III deste edital.

6.2.5.2. Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação, assinada por sócio, dirigente, proprietário ou procurador, com o número da Cédula de Identidade do declarante, nos termos do modelo constante do ANEXO V deste edital.

6.2.5.3. Declaração de que dispõe de ou reúne condições de apresentar até o momento da contratação um local, no município de São Paulo, para instalação do "Site Principal" da Central de Atendimento, bem como um "Site de Contingência", a um raio de, no máximo, 20 km (vinte quilômetros) de distância do "Site Principal", para atendimento aos requisitos do Termo de Referência, nos termos do modelo constante do ANEXO IX deste edital.

6.3. Todos os documentos exigidos poderão ser apresentados no original, por qualquer processo de cópia reprográfica autenticada, ou mediante publicação de órgão de Imprensa Oficial devendo, preferencialmente, ser relacionados, separados e colacionados na ordem estabelecida neste edital.

6.4. A comprovação da regularidade fiscal poderá ser efetuada pelo(a) Pregoeiro(a), por meio de consulta ao CAUFESP, exclusivamente quanto aos documentos dele constantes que estejam dentro do prazo de validade.

6.5. Os documentos apresentados devem estar com seu prazo de validade em vigor. Se este prazo não constar de cláusula específica deste edital, do próprio documento ou de lei específica, será considerado o prazo de validade de 06 (seis) meses, a contar da data de sua expedição.

6.6. Todos os documentos expedidos pela empresa deverão estar subscritos por seu representante legal ou procurador, com identificação clara do subscritor.



minuta

- 6.7. Os documentos emitidos via Internet poderão ser conferidos pelo(a) Pregoeiro(a).
- 6.8. Todos os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante e preferencialmente com número do CNPJ e endereço respectivo.
 - 6.8.1. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
 - 6.8.2. Se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz;
- 6.9. Todo e qualquer documento apresentado em língua estrangeira deverá estar acompanhado da respectiva tradução para o idioma pátrio feita por tradutor público juramentado.
- 6.10. Não serão aceitos documentos cujas datas e caracteres estejam ilegíveis ou rasurados de tal forma que não possam ser entendidos.
- 6.11. Os documentos exigidos para habilitação não poderão, em hipótese alguma, ser substituídos por protocolos que apenas configurem o seu requerimento, não podendo, ainda, ser remetidos posteriormente ao prazo fixado.
- 6.12. Em se tratando de microempresas ou empresas de pequeno porte, para se submeter ao regime especial da Lei Complementar nº 123/06 alterada pela Lei Complementar nº 147/14 e do Decreto Municipal nº 49.511/08 alterado pelo Decreto Municipal nº 52.552/11, além de apresentar os documentos exigidos para fins de habilitação, deverá apresentar documentação comprobatória da qualificação da licitante, mediante a apresentação de:
 - 6.12.1. Declaração, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, subscrita por quem detenha poderes de representação e pelo contador ou técnico em contabilidade, de que se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos Lei Complementar nº 123/06 alterada pela Lei Complementar nº 147/14 e do Decreto Municipal nº 49.511/08 alterado pelo Decreto Municipal nº 52.552/11, de acordo com o modelo do ANEXO VI do presente edital.
 - 6.12.2. Caso os documentos relativos à regularidade fiscal apresentem alguma restrição, em havendo atendimento aos demais requisitos do edital, a sessão será suspensa, concedendo-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério da Administração, nos termos do Art. 43, parágrafo 1º da Lei Complementar nº 147/14, para regularização, de forma a possibilitar, após tal prazo, sua retomada.

7. FASE RECURSAL

- 7.1. Declarada a vencedora, o(a) Pregoeiro(a) informará aos licitantes, por meio de mensagem lançada no sistema, que qualquer licitante poderá interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.
- 7.2. Havendo interposição de recurso, na forma indicada no subitem 7.1., o(a) Pregoeiro(a), por mensagem lançada no sistema, informará aos recorrentes que deverão apresentar memoriais contendo as razões de recurso, no prazo de 3 (três) dias após o encerramento da sessão pública, e às demais licitantes que poderão apresentar contrarrazões,

em igual número de dias, os quais começarão a correr do término do prazo para apresentação de memoriais, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos, que permanecerão na Secretaria Municipal de Gestão-SMG, junto ao(a) Pregoeiro(a), na Rua Líbero Badaró, nº 425 – 3º andar, Centro – São Paulo/SP.

7.2.1. Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos por meio eletrônico no sítio www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br, opção RECURSO, e a apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada mediante protocolo na COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS-COBES da SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO – SMG, na Rua Líbero Badaró, nº 425 – 3º andar, Centro – São Paulo/SP – CEP 01009-905, nos dias úteis, das 9:00 às 17:00 horas.

- 7.3. Considera-se enquadrada no inciso II do artigo 88 da Lei Federal nº 8.666/93, a licitante que ingressar com recurso meramente protelatório, com intuito de retardar o procedimento licitatório.
- 7.4. A falta de manifestação durante a sessão do pregão importará na decadência do direito de recurso.
- 7.5. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 7.6. Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais.
- 7.7. Julgados os recursos, será adjudicado o objeto à licitante vencedora.

8. ADJUDICAÇÃO

- 8.1. Verificado o atendimento das condições de habilitação da licitante classificada em primeiro lugar, e recebida a documentação e a proposta de preços originais conforme determina o item 5.11. do presente edital, esta será declarada vencedora para adjudicação do objeto da licitação.

9. HOMOLOGAÇÃO

- 9.1. Decorridas as fases anteriores, a decisão será submetida à autoridade competente, nos termos da Portaria nº 031/SEMPA-G/2014 de 28/02/2014, para homologação.
 - 9.1.1. A adjudicação do objeto e a homologação da licitação não obrigam a Administração à contratação do objeto licitado.

10. DA DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO

- 10.1. À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública, respondendo pelos ônus decorrentes de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.
- 10.2. A desconexão do sistema eletrônico com o(a) Pregoeiro(a), durante a sessão pública, implicará:
 - a) Fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade.
 - b) Durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.



minuta

10.3. A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.

11. DA CONTRATAÇÃO

11.1. A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante assinatura de TERMO DE CONTRATO, cuja minuta constitui o ANEXO VII do presente Edital.

11.2. A assinatura do contrato fica condicionada a não apresentação pela adjudicatária de pendências junto ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, instituído pela Lei Municipal nº 14.094/05, regulamentada pelo Decreto nº 47.096/06.

11.3. O prazo para assinatura do Contrato será de 03 (três) dias úteis, contado da data da publicação da convocação da adjudicatária no Diário Oficial da Cidade (D.O.C.), sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções descritas no Item 15 deste edital.

11.3.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

11.4. Na hipótese de não atendimento à convocação a que se refere o subitem 11.3. e 11.3.1 ou havendo recusa em fazê-lo, fica facultado à Administração proceder nos moldes do subitem 5.12., sem prejuízo da possibilidade de aplicação da penalidade descrita no subitem 15.2.

11.5. Em qualquer hipótese de convocação das licitantes classificadas remanescentes, deverão ser averiguadas as condições de aceitabilidade de preços e de habilitação, em sessão pública, procedendo-se conforme especificações deste Edital.

11.6. No ato da assinatura do contrato a adjudicatária deverá apresentar os documentos elencados no item 6.2., cujos prazos de validade estejam vencidos.

11.6.1. Deverá apresentar também:

a) planilha de composição de custos, apontando, especialmente, o valor da mão de obra (piso da categoria), uniformes, outros benefícios, encargos trabalhistas, bem como BDI, nos termos dos modelos ANEXOS VIII, VIII "A" e VIII "B";

b) endereço completo dos locais indicados para instalação do "Site Principal" e do "Site de Contingência".

c) dois (2) atestados que comprovem em cada cliente a experiência acumulada da equipe de, no mínimo, 19.008 (dezenove mil e oito) horas, calculada pelo somatório das horas de cada profissional nos domínios descritos nos itens 6.2.4.1.3 e 6.2.1.1.4 (Modelagem de Processos e Gestão de Indicadores de Desempenho).

d) a equipe do projeto deverá ser composta de 10 (dez) profissionais com vínculo de natureza permanente junto à Licitante, que comprovem aptidão pertinente e compatível com o objeto de licitação. A comprovação se dará pela

apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, devendo atender aos requisitos abaixo:

- Apresentação de 1 (um) profissional dentre os 10 (dez) indicados que comprove certificação PMI de gerenciamento de projetos, ou outra titulação equivalente emitida por entidade congênere.
- Apresentação de 1 (um) profissional dentre os 10 (dez) indicados que comprove certificação *Black Belt* na metodologia Seis Sigma, ou outra titulação equivalente emitida por entidade congênere.
- Apresentação de 1 (um) profissional dentre os 10 (dez) indicados que comprove certificação mínima *Green Belt* na metodologia Seis Sigma, ou outra titulação equivalente emitida por entidade congênere.

e) Deverão ser apresentados profissionais distintos para cada certificação mencionada acima.

- 11.7. O Contrato deverá ser assinado por representante legal, diretor ou sócio da empresa, com apresentação, conforme o caso e, respectivamente, de procuração ou contrato social, acompanhados de cédula de identidade.
- 11.8. O contrato será celebrado com duração de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de assinatura do mesmo.
 - 11.8.1. O prazo poderá ser prorrogado por igual (ais) e sucessivo (s) período (s) e nas mesmas condições, desde que as partes se manifestem com antecedência de 120 (cento e vinte) dias do término do prazo de cada período, e, observado o prazo limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.
 - 11.8.2. A Contratada poderá se opor à prorrogação de que trata o subitem anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recebido pela Contratante em até 120 (cento e vinte) dias antes do vencimento do contrato.
 - 11.8.3. As prorrogações de prazo de vigência serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.
 - 11.8.4. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.
 - 11.8.5. Não obstante o prazo estipulado no item 11.8., a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.
 - 11.8.6. À PMSP, demonstrado o interesse público, é assegurado o direito de exigir que a empresa contratada, conforme o caso, prossiga na execução do ajuste mediante aditamento do contrato, pelo período de até 90 (noventa) dias, a fim de evitar brusca interrupção na execução dos serviços.
- 11.9. A execução dos serviços deverá ter início imediato após o recebimento da Ordem de Início de Serviços.
 - 11.9.1. A partir do recebimento da Ordem de Início de Serviço, a CONTRATADA deverá observar os prazos fatais para apresentação do Plano de Migração, o tempo máximo de



minuta

transição para operação da Central de Atendimento 156 e de transição do novo SRGRC, previstos na minuta de contrato.

- 11.10. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do Contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.
- 11.11. A CONTRATADA deverá arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados que participem da execução do objeto contratual.
- 11.12. A CONTRATADA deverá enviar à Administração e manter atualizado o rol de todos os funcionários que participem da execução do objeto contratual.
- 11.13. É vedada a retirada pela Adjudicatária ou o envio pela Administração, do Termo de Contrato para assinatura fora das dependências da Administração.

12. DO PREÇO, DA DOTAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 12.1. Os preços que vigorarão no contrato incluem todos os custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços, inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outras despesas e encargos, constituindo, a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita prestação e entrega dos serviços, de modo que nenhuma outra remuneração será devida, a qualquer título, descartada qualquer hipótese de responsabilidade solidária pelo pagamento de toda e qualquer despesa, direta ou indiretamente relacionada com a prestação dos serviços.
- 12.2. Os recursos necessários para suporte do contrato, onerarão a dotação nº 13.10.24.126.3011.4.300.33.90.39.00.00 do orçamento vigente e dotação própria no próximo exercício, em observância ao princípio da anualidade orçamentária.
- 12.3. A remuneração dos serviços se dará conforme condições previstas na Cláusula Sétima da Minuta de Contrato – ANEXO VII do presente edital de pregão.
- 12.4. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.
 - 12.4.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
 - 12.4.2. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a Contratada terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
 - 12.4.3. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período

correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

- 12.4.4. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.
- 12.5. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da Nota de Empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da CONTRATADA, inclusive os decorrentes de multas.
 - 12.5.1. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico, nos termos dos artigos 9º-A e 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e do artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 53.151/12.
 - 12.5.2. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 53.151/12 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.
- 12.6. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.
- 12.7. A Contratada deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura, os documentos a seguir discriminados, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes:
 - 12.7.1. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal.
 - 12.7.2. Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;
 - 12.7.3. Certidão de Regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com o objeto licitado.
 - 12.7.4. Certidão negativa de débitos de tributos mobiliários do Município de São Paulo.
 - 12.7.5. Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
 - 12.7.6. Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;
 - 12.7.7. Folha de Medição dos Serviços;
 - 12.7.8. Relação atualizada dos empregados vinculados à execução contratual;
 - 12.7.9. Folha de frequência dos empregados vinculados à execução contratual;
 - 12.7.10. Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;



minuta

- 12.7.11. Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);
 - 12.7.12. Cópia da Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;
 - 12.7.13. Cópia da Guia quitada do INSS (GPS), correspondente ao mês da última fatura vencida;
 - 12.7.14. Cópia da Guia quitada do FGTS (GRF), correspondente ao mês da última fatura vencida.
- OBS.:** Serão aceitas como prova de regularidade certidões negativas, positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

12.8. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no BANCO DO BRASIL S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.

12.9. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

13. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 13.1. Os preços ofertados somente poderão ser reajustados após 1 (um) ano de sua vigência, contados da data-limite para apresentação das propostas, mediante a utilização do índice IPC-FIPE divulgado pela PMSP, através de Portaria da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico.
- 13.2. Fica vedado qualquer novo reajuste pelo prazo de 1 (um) ano.
- 13.3. As condições de reajustamento ora pactuadas poderão ser alteradas em face da superveniência de normas federais ou municipais aplicáveis à espécie.
- 13.4. As hipóteses excepcionais ou de revisão de preços serão tratadas de acordo com a legislação vigente e exigirão detida análise econômica para avaliação de eventual desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

14. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 14.1. No ato da assinatura do contrato, a adjudicatária deverá prestar garantia, em qualquer das modalidades previstas no artigo 56, § 1º da Lei Federal nº 8.666/93, equivalente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, observado o disposto na Portaria 122/09/SF da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico, publicada no DOC de 19/08/2009, e as condições especificadas nos **ANEXO VII** deste Edital.
- 14.2. A não prestação de garantia contratual equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a adjudicatária sujeita às penalidades legalmente estabelecidas.
- 14.3. A garantia e seus reforços responderão por todas as multas que forem impostas à CONTRATADA e por todas as importâncias que, a qualquer título, forem devidas à Contratante em razão do contrato.
 - 14.3.1. Caso a garantia não seja suficiente para o pagamento das multas, a CONTRATADA será notificada para, no prazo de 72

(setenta e duas) horas, completar o pagamento, sob pena de rescisão do contrato.

- 14.4. O reforço e/ou a regularização da garantia, excetuada a hipótese prevista no item anterior, deverá ser efetuado no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação, feita por escrito pela contratante, sob pena de incorrer a CONTRATADA nas penalidades previstas no Contrato.
- 14.4.1. O prazo acima aludido poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela CONTRATADA durante o transcurso do prazo, se ocorrer motivo justificado aceito pela Contratante.
- 14.5. A garantia da execução contratual poderá ser retida, se constatada a existência de ação trabalhista movida por empregado da contratada em face da entidade pública, tendo como fundamento a prestação de serviços à Administração durante a execução do referido contrato administrativo.
- 14.5.1. O valor da garantia contratual retida poderá ser utilizado para depósito em juízo, nos autos da reclamação trabalhista, se a pendência não for solucionada (extinta a ação; garantido o juízo; ou excluída a entidade pública do pólo passivo).
- 14.5.2. Fica prevista também, validade de 03 (três) meses da garantia contratual para além do prazo inicialmente previsto de execução do contrato, condicionando sua liberação à comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público.
- 14.6. Em caso de prorrogação do contrato, a garantia prestada deverá ser substituída automaticamente pela CONTRATADA quando da ocorrência de seu vencimento, independentemente de comunicado da contratante, de modo a manter-se ininterruptamente garantido o contrato celebrado, sob pena de incorrer a CONTRATADA nas penalidades nele previstas.
- 14.7. Em caso de aditamento contratual prevendo acréscimo de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, a garantia deverá ser regularizada proporcionalmente.
- 14.8. A garantia prestada na modalidade seguro-garantia ou fiança bancária deve explicitar a cobertura integral do contrato, inclusive quanto ao pagamento imediato à Prefeitura do Município de São Paulo em quaisquer das hipóteses previstas neste item 14. do Edital.
- 14.9. Por ocasião do encerramento do contrato, o que restar da garantia será liberado ou restituído, mediante requerimento da CONTRATADA, após a liquidação das multas aplicadas e dedução de eventual valor devido pela CONTRATADA.

15. DAS PENALIDADES

- 15.1. Além das sanções previstas no capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93, Lei Federal nº 10.520/02, na Minuta de Contrato (ANEXO VII) e demais normas pertinentes, são aplicáveis as penalidades abaixo estipuladas, que só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:
- a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação e/ou,
- b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis à Administração:
- 15.2. A proponente que não mantiver a proposta ou lance, falhar ou fraudar na execução das obrigações assumidas, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da proposta inicial e a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos.
- 15.3. A recusa da adjudicatária em assinar o contrato e/ou retirar a Nota de Empenho sem justificativa aceita pela Administração, no prazo estabelecido neste Edital, implicará em multa de 30% (trinta por cento) do



minuta

valor adjudicado e no impedimento de participar de novas licitações pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

- 15.4. As demais penalidades, relativas à execução do contrato, são as constantes do ANEXO VII - Minuta de Contrato deste Edital.
- 15.5. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da empresa apenada. A critério da Administração e sendo possível, o valor devido será descontado da importância que a empresa tenha a receber, até os limites apurados, conforme dispõe o Parágrafo Único do Art. 55 do Decreto Municipal nº 44.279/2003. Não havendo pagamento pela empresa, o valor será cobrado em processo judicial de execução.
- 15.6. A aplicação de uma penalidade não exclui a aplicação das outras, quando cabíveis.
- 15.7. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93, observados os prazos nele fixados.
 - 15.7.1. Recursos contra decisões de aplicação de penalidade deverão ser dirigidos à senhora Coordenadora da Coordenadoria de Gestão de Bens e Serviços, e protocolizados nos dias úteis, na Rua Líbero Badaró nº 425, 3º andar, Centro, São Paulo, SP, após o recolhimento em agência bancária dos emolumentos devidos.
- 15.8. Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, telex, fac-símile, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 16.1. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.
- 16.2. Integrarão o ajuste a ser firmado, para todos os fins, a proposta da contratada, a Ata de Julgamento da licitação, por conter os valores obtidos ao final da etapa de lances, e o Edital da Licitação, com seus anexos, que o precedeu, independentemente de transcrição.
- 16.3. À administração é reservado o direito de, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, por despacho motivado, anular ou revogar a presente licitação, sem que isso represente motivo para que as empresas participantes solicitem qualquer tipo de indenização, conforme artigo 49 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.
- 16.4. Os prazos previstos neste edital serão contados nos termos do artigo 110 da Lei Federal 8.666/93 e do artigo 31 da Lei Municipal nº 13.278/02.
- 16.5. É facultado ao(à) Pregoeiro(a) ou a autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.
- 16.6. As licitantes assumirão todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a PMSP não será, em caso algum, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

- 16.7. A participação nesta licitação implicará em aceitação integral e irrevogável dos termos deste edital e seus anexos, bem como na observância dos regulamentos administrativos e demais normas aplicáveis.
- 16.8. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 16.9. Na hipótese de impedimento da contratação da empresa vencedora da licitação, poderão ser convocadas as demais empresas participantes, observada a ordem de classificação das propostas.
- 16.9.1. Considera-se impedimento para contratação mencionada no subitem anterior, a prática de infração às cláusulas do edital e contratuais, bem como a aplicação da penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública ou a declaração de inidoneidade.
- 16.10. A Adjudicatária obriga-se a manter, durante o prazo de execução do ajuste, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive no que concerne ao cumprimento dos deveres trabalhistas que possuir.
- 16.11. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação em contrário do(a) Pregoeiro(a).
- 16.12. O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos à publicação, serão divulgados no Diário Oficial da Cidade de São Paulo e nos sítios eletrônicos <http://e-negocioscidadesp.prefeitura.sp.gov.br> e www.bec.sp.gov.br ou www.bec.fazenda.sp.gov.br, opção “pregão eletrônico”.
- 16.13. Fica eleito o foro do Município de São Paulo para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do certame.

São Paulo, XX de XXXXXXX de 2015.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Pregoeiro - CPL -X
semplacplX@prefeitura.sp.gov.br



minuta

ANEXO I "A"

TERMO DE REFERÊNCIA

ÍNDICE

1. OBJETO
2. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO
3. COBERTURA GEOGRÁFICA DO ATENDIMENTO
4. DIAS E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....
5. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
6. ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO
- 6.1 Visão Geral da Solução.....
- 6.2 Requerimentos da Solução de Call Center.....
- 6.3 Requerimentos do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)
- 6.4 Requerimentos da Solução de Relatórios Gerenciais e Inteligência de Negócio
- 6.5 Requerimentos de Infraestrutura.....
7. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS
- 7.2 Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento
- 7.3 Serviços de Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento 156.....
8. RECURSOS DE CONTINGÊNCIA DO CALL CENTER
- 8.1 Sistemas e Equipamentos
- 8.2 Predial
- 8.3 Pessoal.....
9. RECURSOS HUMANOS DO CALL CENTER.....
- 9.2 Seleção de Pessoal
- 9.4 Contratação de Pessoal.....
- 9.5 Capacitação de Pessoal
10. MACRO CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO
11. GOVERNANÇA E CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO
- 11.2 Período de transição e início da operação.....
- 11.3 REVERSIBILIDADE DAS TECNOLOGIAS.....
- 11.4 Governança.....
- 11.4.1 Comitê Gestor.....
- 11.4.2 Comitê Operacional.....

12.VOLUMETRIA PARA A SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO 156.....

13. QUALIDADE DO SERVIÇO – INDICADORES DE QUALIDADE

13.4 Unidade de Resposta Audível (URA).....

13.5 Atendimento Humano.....

14. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. OBJETO

Contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, operação, manutenção e gestão de solução de atendimento exclusivo à Prefeitura Municipal de São Paulo - PMSP (“Solução de Atendimento 156”), contemplando todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP com seus cidadãos e visitantes, conforme condições e especificações constantes neste termo.

2. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato será de 24 meses, a contar da data de sua assinatura, prorrogáveis até o limite de 60 meses, nos termos do art. 57, inciso II da Lei 8.666/93.

3. COBERTURA GEOGRÁFICA DO ATENDIMENTO

Os serviços da CONTRATANTE estão disponíveis para cidadãos usuários dentro do perímetro do Município de São Paulo.

4. DIAS E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Modalidade de Atendimento	Dias e Horário
Atendimento Eletrônico (URA)	7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia
Atendimento Humano Receptivo	7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia
Atendimento Humano Ativo	Segunda à sexta-feira, das 9h00 às 21h00, sábados, das 10h00 às 16h00; sendo vedado efetuar ligações de qualquer espécie aos domingos, feriados e pontos facultativos.
Disparo Eletrônico de Mensagens	Segunda a sexta-feira, das 9h00 às 21h00, sábados, das 10h00 às 16h00; sendo vedado o disparo eletrônico de mensagens de qualquer espécie aos domingos, feriados e pontos facultativos.

5. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O “Site Principal” da Central de Atendimento deverá ser instalado nas dependências da CONTRATADA no município de São Paulo, tendo em vista a necessidade de agilidade e eficácia das atividades de supervisão a serem levadas a efeito de forma contínua pela CONTRATANTE, como também de sua pronta ação na resolução de eventuais problemas no local da central de atendimento, cuja demora pode acarretar prejuízo no atendimento ao munícipe.

5.2. A CONTRATADA deverá também disponibilizar e manter “Site de Contingência”, a um raio de, no máximo, 20 km de distância do Site Principal, visando o rápido deslocamento dos funcionários e mínimo impacto no atendimento em casos de necessidade de deslocamento. O Site de Contingência deve suportar pelo menos 40% do volume de chamadas, por no máximo 48 horas. Em caso de necessidade de utilização do site de contingência, os atendentes para a PMSP deverão ser de utilização exclusiva da Prefeitura de São Paulo. O local será objeto de vistoria e validação pelo comitê avaliador da PMSP.

6. ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO

6.1 Visão Geral da Solução

6.1.1. A Solução de Atendimento 156 deverá contemplar as seguintes componentes:



minuta

- **Call Center.** A Contratada deverá disponibilizar, operar e manter as posições de atendimento (PAs), atendendo às ligações recebidas, registrando as solicitações, realizando a abertura dos protocolos e direcionando-os aos Órgãos de destino. Deverá, ainda, disponibilizar equipe necessária para operação e gestão de tais atividades, bem como implantar e prover a infraestrutura necessária. As PAs do Call Center deverão processar, além das solicitações via canal telefônico, aquelas originadas de Chat e E-mail.
- **Canais Digitais.** A Contratada também deverá disponibilizar os seguintes componentes de Software necessárias para que o cidadão possa interagir com a PMSP, através de:
 - Aplicativo Móvel;
 - Portal Web;
 - Portal de Rede Social;
 - SMS.
 - Chat
- **Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).** A Contratada deverá implantar um sistema que permita gerenciar todas as interações com o cidadão, independente do canal de atendimento utilizado (Call Center ou Canais Digitais). Este sistema deverá assegurar a informação de identificação do cidadão, sempre que ele se dispuser a cedê-la, e registrar todas as interações, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, independente do Canal de Atendimento pelo qual tenha sido solicitado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente. Esses chamados por sua vez serão direcionados aos Órgãos responsáveis pela sua solução. Ao longo do processo de solução, os Órgãos devem ser capazes de receber e atualizar o andamento dos chamados conforme sua execução e deve ser permitido ao solicitante acompanhar esse andamento através de qualquer um dos Canais de Atendimento. O solicitante deverá ainda ser notificado através de e-mail e/ou SMS, - caso tenha disponibilizado e-mail e telefone para contato - quando a sua solicitação for concluída, encerrando-se o ciclo de atendimento do chamado.
- **Solução de Relatórios Gerenciais e Inteligência de Negócios.** A CONTRATADA deverá implantar uma solução que viabilize o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações e suporte às decisões táticas e estratégicas da PMSP relacionadas ao atendimento e relacionamento com o cidadão. Além desta obrigação, a PMSP também contará com sua própria solução de inteligência de negócios, razão pela qual a CONTRATADA deverá liberar o acesso a todos os dados da solução em questão.

6.2. Requerimentos da Solução de Call Center

A seguir, apresentamos os requisitos específicos para a solução de Call Center

- Disponibilizar e manter espaço físico em local próprio situado dentro dos limites da cidade de São Paulo que comporte a operação do Call Center durante o período de contrato (“Site Principal”);

- Disponibilizar e manter “Site de Contingência”, a um raio de no máximo 20 km de distância do Site Principal, visando ao rápido deslocamento dos funcionários e mínimo impacto no atendimento em casos de necessidade de deslocamento. O Site de Contingência deve suportar pelo menos 40% do volume de chamadas, e utilizado por no máximo 48 horas, e, em caso de necessidade de utilização, os atendentes deverão ser de uso exclusivo da Prefeitura de São Paulo. O local será objeto de vistoria e validação pelo comitê avaliador da PMSP.
- O Data Center de Contingência (“Site Contingência”) deve estar a um raio máximo de 20 km do Data Center principal. O Data Center de Contingência deve suportar até 40% da operação do call center, com as mesmas soluções e ANS de disponibilidade do Data Center Principal.
- Disponibilizar e manter a infraestrutura de telecomunicações, incluindo URA – Unidade de Resposta Audível, CTI – Computer Telephony Integration, DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, ramais, sistemas de gravação e licenças necessárias.

6.2.1. Link Telefônico

- 6.2.1.1.** A Central de Atendimento da PMSP utiliza o número 156, enquanto telefone público municipal, conforme Resolução da Anatel, nº 357, de 15 de março de 2004, estando apto a receber ligações de todo o município de São Paulo.
- 6.2.1.2.** A CONTRATANTE disponibilizará o link telefônico do serviço 156 no endereço de instalação da CONTRATADA, após a assinatura do contrato.
- 6.2.1.3.** Serão de responsabilidade da CONTRATANTE todos os custos da conta telefônica decorrentes do tráfego de ligações **receptivas** na linha do tipo discagem direta gratuita 156, bem como os custos relacionados às tarifas telefônicas **ativas**.
- 6.2.1.4.** A CONTRATADA deverá promover, em conjunto com a provedora do link de voz do serviço 156, a implementação da solução de intercomunicação, de acordo com a configuração de acesso da provedora, incluindo: a configuração dos equipamentos (da CONTRATADA) a serem utilizados, os testes conjuntos de conectividade, as chamadas terminadas, as chamadas originadas etc.

6.2.2. PABX / DAC

- 6.2.2.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente, os terminais designados para o atendimento das chamadas originadas de todo o município de São Paulo.
- 6.2.2.2.** A CONTRATADA deverá permitir acesso às suas instalações e conexões aos seus equipamentos de atendimento, caso seja necessário, para que sejam instalados recursos de tecnologia voltados à solução de redirecionamento a ser definida pela CONTRATANTE.
- 6.2.2.3.** O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá ter, inicialmente, a seguinte configuração mínima:
 - a)** Interface de música em espera;
 - b)** Módulo de integração com a URA, com quantidade de portas dedicadas suficientes para prestação de serviços;
 - c)** Módulo de integração com o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC);
 - d)** Possuir comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol);
 - e)** Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
 - f)** Recursos duplicados para garantia de alta disponibilidade;



minuta

- g) Suportar a quantidade dimensionada de atendentes sem a necessidade de troca de plataforma, por turno de trabalho;
- h) Possibilitar que o atendimento digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- i) Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-la ao munícipe;
- j) Ter capacidade de rotear uma ligação, com na base na especialidade do atendente/ilha de atendimento, em prioridade e em diferentes níveis;
- k) Ter capacidade de utilizar o tempo médio de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisão de roteamento;
- l) Permitir ao Supervisor visualizar no display do terminal de voz informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas em DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e informações sobre os atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pause e pós-atendimento);
- m) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- n) Permitir decisão de distribuição das chamadas baseada no tempo previsto para atendimento do próximo recurso disponível, ponderando as metas de nível de serviço;
- o) Permitir alocação de agentes reservas de forma dinâmica e automática em função do tempo de espera em fila;
- p) Permitir ao operador recuperar, automaticamente, as informações já fornecidas pelo munícipe, bem como identificar as opções por ele acessadas;
- q) Implementar funções CTI para integração com sistemas de informação da CONTRATADA e da PMSP;
- r) Possibilitar que o operador digite códigos de motivos no aparelho para identificar eventos ocorridos durante uma chamada.

6.2.3. CTI – “Computer Telephony Integration” – Sistema Integrado de Telefonia e Computação

6.2.3.1. A CONTRATADA deverá prever na sua estrutura tecnologia CTI. A plataforma de voz DAC deverá ter integração, por meio de CTI, suportando aplicações externas, tais como:

- a) Discador;
- b) Gravador;
- c) *Front-end*;
- d) URA.

- 6.2.3.2. Toda a comunicação interna da Central de Atendimento será via VOIP
 - 6.2.3.3. A plataforma deve ser aberta para integração com outros equipamentos através de diversos protocolos de comunicação como CSTA, TAPI, TSAPI, JTAPI, ASAI.
 - 6.2.3.4. O recurso CTI será utilizado para viabilizar as funcionalidades de “Screen Pop Up” na tela dos operadores, acessando base de dados.
 - 6.2.3.5. A solução deverá permitir contingência automática da aplicação.
 - 6.2.3.6. A solução deverá permitir interação total das funcionalidades de telefonia na tela do computador.
 - 6.2.3.7. A solução deverá permitir a transferência de tela e voz.
 - 6.2.3.8. A solução deverá permitir transferência de chamada de um atendente diretamente para uma opção dentro da árvore da URA.
 - 6.2.3.9. A solução deverá permitir a geração automática de um novo protocolo após o encerramento de um atendimento e o início de um novo procedimento.
- 6.2.4. Unidade de Resposta Audível (URA)**
- 6.2.4.1. A URA deverá estar instalada na rede interna da empresa **CONTRATADA**, sendo seu gerenciamento e programação realizados pela própria **CONTRATADA**, não se admitindo sua terceirização.
 - 6.2.4.2. Deverá prever canais simultâneos de URA (Unidade de Resposta Audível) que atendam o volume de ligações estimadas, contidas no ANEXO I “B”, e os níveis de serviços descritos no subitem 13.
 - 6.2.4.3. As portas de URA utilizadas para a prestação dos serviços ora contratados devem ser de uso exclusivo da PMSP, não podendo ser compartilhadas com a prestação de serviços para outros clientes da CONTRATADA.
 - 6.2.4.4. As manutenções corretivas, necessárias aos aplicativos que já se encontrarem em operação na URA, devem ser realizadas em prazo máximo de 24 horas, a contar da identificação do problema, quer tenha sido pela PMSP ou pela CONTRATADA.
 - 6.2.4.5. As manutenções preventivas e corretivas da URA pela CONTRATADA deverão ser executadas sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central de Atendimento 156 e previamente autorizadas, por escrito, pelo gestor do contrato da CONTRATANTE
 - 6.2.4.6. Deverão ter, junto ao equipamento principal, uma estação de criação de Aplicativos da URA de uso da CONTRATADA para a elaboração de novas aplicações solicitadas pela CONTRATANTE.
 - 6.2.4.7. A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair ou o cidadão desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada (*Busy Detection*).
 - 6.2.4.8. A solução deverá suportar integração com VOIP.
 - 6.2.4.9. A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA.
 - 6.2.4.10. A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação.
 - 6.2.4.11. A solução deverá possibilitar que os munícipes não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de *cut through*).



minuta

- 6.2.4.12.** A solução deverá possibilitar aos munícipes acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores porventura existentes.
- 6.2.4.13.** A solução deverá utilizar o protocolo de comunicação TCP/IP.
- 6.2.4.14.** A solução deverá possuir a facilidade de *echo*, para vocalizar para os munícipes os dados por eles digitados.
- 6.2.4.15.** A solução deverá desviar, incondicionalmente, para o operador, todas as chamadas com inoperância no tempo máximo de 10 segundos na URA.
- 6.2.4.16.** A solução deverá oferecer a possibilidade de reconhecimento de palavras ou fonemas, bem como de números de 0 (zero) a 9 (nove) e palavras “sim” e “não”, para todos os atendimentos pela URA.
- 6.2.5. Sistema de Gravação Digital de Voz**
- 6.2.5.1.** A CONTRATADA deverá apresentar um plano de desenvolvimento, implantação do sistema, seus prazos, e esse sancionado pela CONTRATANTE.
- 6.2.5.2.** O sistema deverá gerar a gravação, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados das fichas de manifestações, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores, mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora e nº do protocolo.
- 6.2.5.3.** O sistema de gravação não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo atendente quando este não for autorizado.
- 6.2.5.4.** O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 dias com acesso “on-line” (em linha ou conectado) imediato para a CONTRATANTE.
- 6.2.5.5.** A CONTRATADA deve manter o backup da totalidade das gravações de forma audível por um período de 2 (dois) anos a partir da data de recebimento da ligação.
- 6.2.5.6.** Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão com as seguintes extensões: *mp3, ogg, wav ou wma*.
- 6.2.5.7.** Todas as gravações devem ser disponibilizadas em mídia apropriada, mensalmente, à CONTRATANTE, até o 3º dia útil do mês seguinte.
- 6.2.5.8.** A escolha da mídia dependerá do tamanho do arquivo e do seu volume, sendo sua vida útil compatível com o período de armazenamento de 5 (cinco) anos. A CONTRATANTE determinará o formato da mídia e o equipamento disponibilizado deverá ser compatível para acessá-la. Os formatos para escolha são:
- a) DVD;
 - b) DVD dual layer;

c) BLU-RAY.

6.2.5.9. O conteúdo das mídias deve ser de fácil acesso e possibilitar recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo, nos equipamentos disponibilizados à CONTRATANTE.

6.2.5.10. A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos por meio de senha.

6.2.5.11. A busca de gravações deve ser realizada em até 60 minutos após solicitação / sob demanda, limitada a 10 ligações ocorridas em um prazo de até 60 dias anteriores à data da solicitação, de 1 dia útil para ligações ocorridas em um prazo entre 60 e 180 dias e ainda de 2 dias úteis após este período, limitado a 365 dias. Após este prazo a recuperação se dará em 3 dias úteis.

6.2.6. Sistema de Gravação Digital de Telas

6.2.6.1. O sistema da CONTRATADA deverá gerar a gravação de todas as telas consultadas pelo operador para a realização do atendimento, em sincronia com a gravação de voz.

6.2.6.2. Todas as gravações das telas sincronizadas com a voz deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de vídeo padrão e compatível com as seguintes extensões: *avi, mp4, mpg ou mpeg*.

6.2.6.3. Todas as gravações devem ser disponibilizadas em mídia apropriada e mensal, à CONTRATANTE, até o 3º dia útil do mês seguinte.

6.2.6.4. A escolha da mídia dependerá do tamanho do arquivo e do seu volume, sendo sua vida útil compatível com o período de armazenamento de 5 (cinco) anos. A CONTRATANTE determinará o formato da mídia e o equipamento disponibilizado deverá ser compatível para acessar as mídias. Os formatos para escolha são:

a) DVD;

b) DVD dual layer;

c) BLU-RAY.

6.2.6.5. O conteúdo das mídias deve ser de fácil acesso e possibilitar recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo, nos equipamentos disponibilizados à CONTRATANTE.

6.2.6.6. A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos por meio de senha.

6.2.6.7. A busca de gravações deve ser realizada em até 60 minutos após solicitação / sob demanda, limitada a 10 ligações ocorridas em um prazo de até 60 dias anteriores à data da solicitação e de 1 dia útil para ligações ocorridas em um prazo entre 60 e 180 dias e ainda de 2 dias úteis após este período, limitado a 365 dias. Após este prazo a recuperação se dará em 3 dias úteis.

6.2.7. Sistema Integrado de Monitoramento da Operação da Central de Atendimento

6.2.7.1. O Sistema deverá permitir acompanhamento 24 horas em tempo real da Operação da Central de Atendimento (Ligações Entregues na Central de Atendimento).

6.2.7.2. Deverá ter conexão simples com os operadores (tela pop up).

6.2.7.3. Deverá ter flexibilidade na importação do Mailing.

6.2.7.4. Deverá ter suporte via internet e em tempo real.



minuta

6.2.7.5. Deverá ter feedback imediato: monitoramento em tempo real e alertas personalizados que permitam aos gerentes detectar os problemas e responder de forma imediata.

6.2.8. Requisitos de Segurança para ambiente de rede do Call Center

6.2.8.1. “Firewall” – Sistema de Proteção contra Acesso não Autorizado a uma Rede

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

6.2.8.1.2. Devem ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço de comunicação WAN contratado.

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

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

6.2.8.1.5. Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de “firewall”, referentes às conexões da PMSF devem ser submetidas formalmente à CONTRATANTE, com a devida justificativa, para a análise técnica e aprovação ou veto.

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

6.2.8.1.7. As atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção serão de responsabilidade da CONTRATADA.

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

6.2.9. IPS - Sistema de Prevenção de Intrusão

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

6.2.9.2. A solução de IPS pode estar integrada à solução de “firewall” apresentada.

6.2.10. Antivírus

6.2.10.1. A solução de antivírus deve ser capaz de detectar e remover vírus como, “Cavalos de Tróia”, “Worms” e ameaças correlatas na passagem dos pacotes entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

6.2.10.2. A solução de antivírus deve possuir antivírus de “gateway” bidirecional.

6.2.10.3. A solução de antivírus deve ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado.

6.2.10.4. As atualizações das versões dos programas de antivírus devem ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços, objeto desta licitação.

6.2.11. Segurança da Conexão

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

6.2.11.2. A CONTRATANTE deverá ter acesso a estes mecanismos e seus equipamentos a fim de validar a sua configuração a qualquer momento, com prévio aviso de 24 horas.

6.2.12. Segurança de Acesso

6.2.12.1. Os acessos externos, se necessários, serão somente aos “sites” autorizados pela CONTRATANTE.

6.2.13. Auditoria Técnica em Segurança e Auditoria de Qualidade

6.2.13.1. A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer *hardware* e *software* utilizados para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade, com aviso prévio de 24 horas.

6.2.13.2. Tais auditorias serão efetuadas pela CONTRATANTE, a qualquer momento.

6.2.13.3. A CONTRATANTE definirá a empresa a prestar o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria.

6.2.13.4. A CONTRATADA deve possuir *softwares* e demais recursos que permitam fazer o tratamento dos *logs* em computadores e equipamentos de rede sempre que solicitado pelo corpo técnico da CONTRATANTE, de maneira a produzir os relatórios que se façam necessários, inclusive os de nível gerencial, sobre a segurança do ambiente e a qualidade dos serviços prestados.

6.2.14. Comunicação de Dados

6.2.14.1. A comunicação de dados será disponibilizada pela CONTRATADA, sendo esta inteiramente responsável pela sua disponibilidade.

6.2.14.2. A comunicação de dados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será realizada por *links* de comunicação com dupla abordagem (com redundância crítica e por meios físicos diferenciados).

6.2.14.3. A CONTRATANTE determinará o endereço em que os links da CONTRATADA deverão ser instalados.

6.2.14.4. Caso haja alteração de endereço, a movimentação dos links será de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

6.2.14.5. O *link* de interligação da rede da CONTRATADA com a rede da PMSP deverá ser dimensionado com velocidade (largura de banda) compatível com as



minuta

tecnologias utilizadas pela PMSP, suportar expansões para novas tecnologias, além de suportar o número de conexões e acessos simultâneos necessários para atender às funcionalidades das demandas, ou seja, de modo a apresentar desempenho condizente com a necessidade para atendimento e prestação dos serviços objeto da contratação.

- 6.2.14.6.** Ficará sob responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de infraestrutura interna e externa ao seu ambiente necessária para as instalações dos recursos “WAN” - Wide Área Network, compreendidos por conexão do meio físico contratado, que poderá ser por par metálico, fibra ótica, radio ou tecnologia diversa devidamente homologada pelo mercado, bem como pela ANATEL.
- 6.2.14.7.** A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso remoto ao sistema, a todos os relatórios diários e mensais, a todos os equipamentos e serviços necessários para os referidos serviços de acesso, incluindo roteadores, gerência do serviço etc.
- 6.2.14.8.** A CONTRATADA deverá disponibilizar firewalls na localização de destino, que deverá ser gerenciado pela CONTRATANTE ou órgão responsável indicado.
- 6.2.14.9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar acomodação e alimentação elétrica para todos os equipamentos envolvidos, tais como “modems”, roteadores etc. em sala com acesso restrito e infraestrutura elétrica estabilizada através de rede coberta por “nobreak”.
- 6.2.14.10.** A CONTRATANTE deverá fornecer a infraestrutura interna necessária para interligação dos links (roteadores e firewalls) da CONTRATADA no destino da comunicação dos dados.
- 6.2.14.11.** Será de total responsabilidade da CONTRATADA manter a infraestrutura atualizada tecnologicamente, no que diz respeito a *hardwares* e *softwares* utilizados para a conectividade, devendo arcar com todos os eventuais custos com a atualização e/ou *upgrade*.
- 6.2.14.12.** Em caso de alteração de quaisquer tecnologias utilizadas pela PMSP, a CONTRATADA será notificada de que terá 30 (trinta) dias corridos para se adequar e manter os mesmos níveis de serviços.
- 6.2.14.13.** A CONTRATADA deverá prover a Política de Segurança na conexão interna da sua rede conectada com a CONTRATANTE, conforme especificados no **ANEXO X - MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS**.
- 6.2.14.14.** A CONTRATANTE deve zelar pela segurança da CONTRATADA em sua rede interna.

6.3. Requerimentos do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)

- 6.3.1.** A solução implantada deverá ser baseada em *software* CRM (Customer Relationship Management) de mercado em modelo de Cloud Services (nuvem). Deste modo, ao final do contrato deve ser opcional à CONTRATANTE efetuar novo contrato direto de manutenção do software em questão junto ao seu fabricante. Se esta for a opção da CONTRATANTE é obrigatório que o software seja liberado nos mesmos moldes em que

se encontra ao término deste contrato, ou seja, com todas as integrações e funcionalidades já desenvolvidas em pleno funcionamento.

- 6.3.2.** É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento do sistema (software) de gestão do relacionamento com o cidadão.
- 6.3.3.** O SIGRC deve permitir o registro de todas as solicitações e ligações receptivas ou ativas, cuja finalidade seja solicitar ou fornecer informações ou originar a demanda de serviços públicos.
- 6.3.4.** O registro das solicitações deverá permitir o cadastro único de dados do munícipe, com base inicial no número de telefone que origina a chamada ou informado como contato preferencial (quando a solicitação for realizada via canais digitais), nome, CPF e/ou RG, número de telefone fixo e/ou celular e e-mail.
- 6.3.5.** O histórico do atendimento realizado deve estar à disposição do atendente para aprimorar o atendimento ao cidadão.
 - 6.3.5.1.** O SAC é o atual sistema receptivo da PMSP, desenvolvido em plataforma Microsoft (JAVA, NET, ActiveX, COM, SQL Server), que possui interface amigável e integra a base única de dados com informações da comunicação entre munícipes e órgãos da Administração Municipal. O SAC é o macro sistema de gerenciamento de atendimento de solicitações utilizado por vários órgãos da PMSP. Por este motivo, o SIGRC deverá ser capaz de importar todos os dados de atendimento atuais.
- 6.3.6.** A CONTRATANTE fornecerá ou participará de outros sistemas para apoio à função de atendimento ao cidadão, para informações específicas e/ou confirmação de dados de serviços municipais, tais como:
 - a)** Consulta de itinerário de ônibus;
 - b)** Consulta de equipamentos de saúde;
 - c)** Portal institucional da PMSP;
 - d)** Consultas para fins específicos como campanhas de vacinação, programas sociais, etc.;
 - e)** Consulta a endereços e telefones municipais;
 - f)** Outros sistemas que a CONTRATADA poderá disponibilizar para prestação de serviços municipais.
- 6.3.7.** É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o restante dos softwares e sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste edital, sendo necessário tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.
- 6.3.8.** O SIGRC deverá contemplar, no mínimo, as funcionalidades citadas abaixo, estar adequado à língua portuguesa e permitir customizações das funcionalidades do sistema em vigor e das futuras solicitadas pela PMSP.
 - a)** Registro e acompanhamento completo via WEB, por parte dos atendentes e dos usuários finais de cada chamado feito, incluindo ações tomadas e escalonamento;
 - b)** Acesso e acompanhamento de todos os chamados abertos e fechados por ilhas pelo supervisor ou responsável;
 - c)** O cadastro de tipos de demandas deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações (ex.: área, tema, tipo, subtipo, grupo, subgrupo, público-alvo, perfil do demandante), com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonômica as interfaces, no momento da captação das demandas;



minuta

- d)** O SIGRC deverá identificar automaticamente a equivalência de chamados referentes a um mesmo problema (através do tipo de solicitação, logradouro e número), fazendo que solicitações diferentes, cada uma delas com seu respectivo protocolo, gerem somente um chamado para execução do órgão responsável. O órgão executor deverá ter visibilidade dos protocolos que geraram esse chamado, de forma a permitir maior entendimento do serviço a ser prestado. Neste caso, todas as solicitações associadas a um chamado devem receber os tratamentos dados à demanda principal automaticamente;
- e)** Deverá estar baseado numa tecnologia 100% WEB para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o Browser;
- f)** Arquitetura WEB em 3 (três) camadas, sendo: camada de interface de usuário, camada de persistência/negócio e camada de repositório de dados;
- g)** Compatível com a linguagem XML;
- h)** O cadastro de usuários deverá incluir a informação da unidade organizacional, entidade ou órgão ao qual esse usuário está vinculado;
- i)** O SIGRC deverá possuir funcionalidades para gestão do cadastro dos usuários (incluir, alterar, excluir e consultar dados de usuários), mantendo pelo menos os seguintes atributos:
 - o Identificador único do usuário (login);
 - o Dados pessoais (nome completo e e-mail);
 - o Unidade Administrativa a qual está vinculado – quando o usuário for da CONTRATANTE.
- j)** Possuir funcionalidade que permita a criação e a gestão (consulta, alteração, exclusão) de grupos de usuários;
- k)** O SIGRC deve permitir o cadastramento, a alteração e a manutenção da estrutura organizacional da PMSP, contemplando todos os níveis hierárquicos, a ocupação dos cargos e lotação dos servidores pertencentes a cada unidade organizacional;
- l)** Deverá permitir o cadastramento, alteração e manutenção dos assuntos (serviços) de competência da PMSP, juntamente com suas respectivas subdivisões, permitindo consultas através de palavra-chave;
- m)** Deverá ser possível cadastrar e atualizar prazos para resposta às solicitações dos cidadãos, de acordo com o serviço solicitado;
- n)** O SIGRC deverá permitir o cadastramento, alteração e manutenção de “respostas-padrão” (“scripts”) para utilização pelos órgãos durante o encerramento das solicitações;
- o)** O SIGRC deverá permitir o cadastro de critérios para envio de alertas automáticos via SMS ou e-mail para os cidadãos solicitantes;

- p)** Permitir que o usuário, através de um único acesso (“single-sign-on”), navegue por todas as aplicações do software, acessando funcionalidades, relatórios, gráficos e indicadores, sem a necessidade de novas conexões;
- q)** O SIGRC deve registrar todas as alterações em um trâmite, armazenando os valores antigos, os valores novos, a data e a hora da alteração, além do usuário responsável pela mesma.
- r)** Rastreabilidade de acesso e a opção de exportar arquivos para tabela eletrônica em formatos XLS e ODF;
- s)** Permitir extração de dados via ETL;
- t)** Possuir atendimento via chat de maneira nativa;
- u)** A solução deve permitir a atualização de versões (patches, correções) sem nenhum tipo de parada operacional;
- v)** Todas as informações do SIGRC devem estar disponíveis para portal web e aplicativos móveis em plataforma iOS e Android;
- w)** Deve permitir cadastro de chamados automaticamente através de modulo de redes sociais para Twitter e Facebook;
- x)** Deve possuir base de conhecimento nativa;
- y)** Permitir navegação através de hyperlink do campo de uma determinada aplicação, com a possibilidade de seleção e retorno de dados para a aplicação em uso;
- z)** Permitir a criação e a parametrização via WEB de Áreas de Trabalho a partir de modelos, de acordo com o perfil dos usuários;
- aa)** Permitir a parametrização via WEB de área de trabalho permitindo a vinculação de consultas, relatórios, gráficos, indicadores, avisos, alertas, tarefas designadas pelo “workflow” e as aplicações acessíveis, por usuários ou grupos de usuários, sem necessidade de modificação no código fonte do software;
- bb)** Permitir a criação de Quadro de Avisos para múltiplas Organizações e Locais, visualizada na Área de Trabalho por Usuários específicos, via WEB;
- cc)** As barras de Menu devem permitir a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplicativos internos ou externos ao Web Server;
- dd)** Possuir funcionalidade nativa que permita, via WEB, o gerenciamento de segurança do software;
- ee)** Permitir a criação e alteração de senha pelo próprio usuário, via WEB;
- ff)** Permitir a criação de usuários ou grupos de usuários com perfis e funções pré-determinadas, possibilitando a personalização dos níveis de autorização, via WEB;
- gg)** Permitir a definição de acesso (Leitura, Escrita, Salvamento e Exclusão) para qualquer aplicação, por Grupos de Usuários, via WEB;
- hh)** Permitir a definição de acesso sobre as Ações das Aplicações, por Grupo de Usuários, via WEB;
- ii)** Permitir a definição de padrões de senha para os usuários, via WEB;
- jj)** Permitir especificar Área de Trabalho personalizada por Grupo de Usuário, via WEB;
- kk)** Permitir via WEB, o bloqueio individual de campos do software, por usuários ou grupos de usuários;



minuta

- ll)** Permitir que um Usuário possa pertencer a um ou mais Grupos de Usuários, via WEB;
- mm)** Possuir capacidade de especificar tempo de duração da sessão WEB do usuário conectado;
- nn)** Permitir a definição de Modelos de Comunicação para envio de e-mail via WEB;
- oo)** Possuir funcionalidade nativa que permite, via WEB, o cadastro de múltiplas organizações e múltiplos locais, dentro de um único banco de dados, possibilitando a consolidação e filtro dos dados;
- pp)** Possuir funcionalidade nativa de busca em todas as aplicações do software;
- qq)** Permitir consulta, abertura de chamado, consulta de chamado e acesso ao módulo "Guia de Serviços", acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes), via WEB;
- rr)** Permitir a busca por palavra-chave em qualquer aplicação do software via WEB;
- ss)** Permitir a realização de consultas parametrizáveis via WEB, em qualquer aplicação, utilizando múltiplos critérios (fórmulas, filtros de dados, condições, exceções, entre outros);
- tt)** Permitir via WEB, busca avançada baseada em linguagem SQL, em qualquer aplicação;
- uu)** Permitir busca rápida de registros via WEB, em qualquer aplicação, através de campo permanente no menu de navegação;
- vv)** Permitir exportar a consulta para o formato XLS e ODF em qualquer aplicação, via WEB;
- ww)** Permitir o armazenamento de consultas personalizadas em qualquer aplicação do software;
- xx)** Permitir manipular via WEB as consultas armazenadas, visualizando-as em forma de gráfico ou lista;
- yy)** Permitir adicionar marcadores aos registros, via WEB, para facilitar a busca de registros específicos;
- zz)** Permitir a navegação para uma aplicação específica no software através da consulta realizada, com aplicação dos filtros aplicados nesta consulta;
- aaa)** Possuir funcionalidade nativa de Ajuda com funções de busca textual, por palavra-chave e Índice de Conteúdo, via WEB.
- bbb)** Possuir funcionalidade nativa de Ajuda para aplicações, via WEB, sem necessidade de "download" de arquivos em outros formatos;
- ccc)** Possuir funcionalidade nativa que permita, via WEB, o gerenciamento de documentos vinculados, em qualquer aplicação do software;
- ddd)** Permitir a criação de diferentes esquemas de armazenamento de arquivos, via WEB, para ser administrado como Biblioteca, permitindo reutilização em diversas Aplicações;

- eee)** Permitir a criação de pastas virtuais, via WEB, para organização dos documentos, especificando a pasta física no servidor de arquivos para armazenamento do documento vinculado;
- fff)** Permitir a vinculação de documentos através de upload, em qualquer formato, em todas as aplicações do software, via WEB;
- ggg)** Permitir o acesso, via WEB, aos documentos a partir de qualquer aplicação;
- hhh)** Possuir funcionalidade nativa que permita, via WEB, a criação e customização de aplicações, possibilitando a inclusão, duplicação, modificação, exclusão e alteração no formato do layout dos aplicativos;
- iii)** Permitir a criação de campos, tabelas, menus e outros controles visuais de navegação (radiobutton, combobox, listbox, treeview), via WEB, para customização das aplicações;
- jjj)** Permitir a definição de filtros específicos nos aplicativos, via WEB;
- kkk)** Possuir funcionalidade nativa que permita a criação e customização de Tabelas e Views, via Web, sem a necessidade de execução de script;
- lll)** Facilidade para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado;
- mmm)** Deve permitir o direcionamento automático de demandas para os responsáveis pela sua execução conforme parametrização definida no orquestrador de processos (workflow), sendo que esta parametrização corresponde à configuração de fluxos (por tipo de demanda).
- nnn)** Deve permitir controlar o processo de atendimento à demanda, desde o momento que a mesma é criada, passando por todos os trâmites a ela relacionados, datas, áreas envolvidas, sendo capaz de permitir o seu acompanhamento e andamento, indicando cada etapa percorrida do processo, a percorrer, em atraso, realizada no prazo ou fora dele.
- ooo)** Permitir a criação, via WEB, de múltiplos níveis de aprovação de tarefas, para ações baseadas em “workflow”;
- ppp)** Permitir a inclusão, parametrização e exclusão de tarefas, regras de negócios e ações, via WEB;
- qqq)** Permitir criar sub-processos ligado ao “workflow” principal, para uma melhor organização dos fluxos;
- rrr)** Permitir o armazenamento e o gerenciamento do histórico de todas as transações realizadas no fluxo de trabalho, baseado no “Workflow”, via WEB;
- sss)** Após a conclusão de uma tarefa ou etapa, a solução deverá realizar o encaminhamento automático para os responsáveis pela etapa seguinte.
- ttt)** Permitir o controle da execução do “workflow”, com notificações automáticas para as falhas ou problemas ocorridos em qualquer etapa do fluxo de trabalho;
- uuu)** Possuir alerta de validação do “workflow”, via WEB, baseado em seus requisitos básicos definidos;
- vvv)** As demandas possuem prazos para serem atendidas e resolvidas, que podem ser baseados em seu tipo e prioridade, e que constituem o nível de serviço que se deseja praticar para cada tipo de demanda. Estes prazos devem ser cadastrados e vinculados a cada tipo de demanda. O sistema deve prover o gerenciamento destes prazos, controlando o cumprimento dos mesmos.
- www)** Em cada trâmite deve ser possível registrar um andamento que será visível para o cidadão solicitante em interface de acompanhamento do andamento das



minuta

demandas. Além do campo de despacho para o cidadão, deve ser possível parametrizar a utilização de outro campo de despacho para uso interno, cujos registros fiquem visíveis apenas para os servidores envolvidos no fluxo dos serviços/ processos

- xxx)** Deve exibir, aos usuários com papel de executores de tarefas, uma caixa de entrada que contenha a lista de tarefas sob sua responsabilidade.
- yyy)** A solução deverá suportar o roteamento de chamados para as Unidades Organizacionais de acordo com dados da ocorrência, incluindo todas as combinações possíveis entre:
 - o Categoria da solicitação (reclamação, informações, elogio, sugestão, serviço, denúncia, crítica)
 - o Assunto e subassunto de solicitação
 - o Logradouro
- zzz)** Deve ser capaz de permitir a inclusão de informações e comentários durante as etapas necessárias para o atendimento das solicitações pelos órgãos;
- aaaa)** Deve ser capaz de permitir que alguns campos de comentários das etapas de atendimento sejam disponibilizados para os agentes do Call Center e para o cidadão e que outros campos sejam ocultos e visualizados somente para usuários da PMSP;
- bbbb)** Deve permitir que um chamado seja direcionado de acordo com parâmetros específicos, incluindo pelo menos: necessidade de aprovação, necessidade de revisão de resposta, status que requerem revisão e localização;
- cccc)** Possuir funcionalidade nativa que permita, via WEB, a criação e parametrização de indicadores de desempenho / Acordo de Níveis de Serviço, de acordo com as necessidades dos usuários e assunto;
- dddd)** Permitir a vinculação entre indicadores e relatórios, via WEB, com atualização dinâmica de resultados;
- eeee)** Permitir a visualização de curva de tendência, via WEB, oriundas do resultado do histórico de indicadores;
- ffff)** Permitir que usuários criem seus próprios relatórios, gráficos e consultas, possibilitando integrá-los ao software por meio de publicação WEB;
- gggg)** Permitir que o controle de níveis de acesso definido no software seja aplicado para os acessos feitos aos relatórios, gráficos e indicadores, via WEB;
- hhhh)** Permitir o registro de Planos de Trabalho via WEB, englobando a criação de tarefas em forma “passo a passo” e organizadas por ordem sequencial, incluindo tempo de duração de cada tarefa;
- iiii)** Permitir alteração dos planos de trabalho vinculados a um determinado serviço, via WEB, sem a alteração do modelo original;
- jjjj)** Permitir o cadastramento de Pessoas, Grupo de Pessoas, Colaboradores e Qualificações, via WEB;

- kkkk)** Permitir o apontamento de colaboradores no planejamento/execução de serviços, via WEB, de acordo com a disponibilidade e perfil profissional, bem como a alocação de tempo ocupado para evitar conflitos na designação de serviços;
- llll)** Permitir a visualização e/ou a impressão de relatórios, gráficos e indicadores relativos aos colaboradores, via WEB;
- mmmm)** Deve conter um conjunto de funcionalidades capaz de transformar os dados acumulados em instrumentos de tomada de decisão (relatórios). A solução deverá disponibilizar o conjunto de relatórios que possui pré-configurados.
- nnnn)** O **SIGRC** deve possuir relatórios específicos para a gestão de demandas pelos órgãos. Ao menos os relacionados a seguir devem ser contemplados:
- Quantidade de chamados abertos;
 - Quantidade de chamados fechados;
 - Duração e taxa de fechamento dos chamados;
 - Tipos de demandas por demografia do cidadão (dados georreferenciados);
 - Mapas das solicitações;
 - Duração das demandas - quebra pela duração de cada estágio dos casos;
 - Atividades a vencer nos próximos X dias, onde "X" é um valor parametrizável;
 - Atividades atrasadas por tipo de demanda;
 - Satisfação do cidadão com os serviços do órgão;
- oooo)** Quando aplicável, os relatórios deverão ser apresentados de forma a agrupar as informações por características, incluindo: categoria, assunto, tipo, atendentes, gerências, status, região, subprefeitura, distrito e logradouro;
- pppp)** Deve permitir a emissão dos relatórios por período de tempo (data inicial e data final) escolhido pelo usuário;
- qqqq)** O módulo de relatórios de gestão de Chamados deverá permitir que o usuário configure que indicadores acompanhar (dentre os disponíveis no sistema) e sua disposição na tela da aplicação.
- rrrr)** Devem existir relatórios que evidenciem as violações de nível de serviço, bem como as demandas e as unidades e/ou servidores associados a elas;
- ssss)** O SIGRC deve possuir um módulo que permita a criação de relatórios para um grupo específico de usuários (administradores) a fim de possibilitar a visualização das informações relevantes sobre as parametrizações do sistema, incluindo:
- Relação de usuários cadastrados;
 - Relação de usuários ativos;
 - Relação de serviços cadastrados;
 - Relação de unidades organizacionais cadastradas.
- tttt)** O SIGRC deverá possuir um módulo que permita a criação e disponibilização de relatórios, com dados operacionais de suporte a gestão do Call Center (ver item 6.4.4) , incluindo: tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, taxa de abandono, quantidade de rechamadas, quantidade de transferências, resultados da pesquisa de satisfação, taxa de ocorrência de ligações longas (long call) e ligações curtas (short call). Tais informações devem ser disponibilizadas para os gestores do Call Center detalhadas por atendente.



minuta

- uuuu)** Deve permitir o cadastro de grupo de pessoas via WEB, para controle de equipes;
- vvvv)** O módulo do “Guia de Serviços” deve permitir a possibilidade de compor todas as informações pertinentes à estrutura municipal, permitindo que sejam disponibilizadas todas as informações institucionais e da rede de serviços públicos;
- wwww)** Deverá ser construída uma base de conhecimento acessível pelos agentes em seus respectivos front-ends de atendimento e pelos cidadãos via Portal de Internet.
- xxxx)** Permitir a pesquisa “booleana” “(na qual há utilização de conectores “e”, “ou” e “não”)
- yyyy)** O módulo do “Guia de Serviços” deve estar em arquitetura Web, totalmente integrado com o sistema, e deve:
- Permitir cadastrar usuários e grupos de usuários para a atualização administrativa do conteúdo do guia de serviços, com seus devidos controles de acesso (login),
 - Permitir o registro do histórico das inclusões, alterações e exclusões na base de conhecimento,
 - Permitir o cadastro de linhas, itinerários e horários de ônibus e metrô,
 - Permitir o cadastro de telefones úteis,
 - Permitir o cadastro de departamento/estrutura do município,
 - Permitir o cadastro dos serviços prestados pela prefeitura,
 - Permitir a busca do serviço através do nome do serviço, palavra-chave, órgão e serviços mais procurados,
 - Permitir acesso direto para busca de linhas de ônibus/metrô,
 - Quando acessado um serviço, mostrar uma lista dos serviços associados ao mesmo.
- zzzz)** A CONTRATADA deverá disponibilizar “webservices” para integração do Guia de Serviços com o SIGRC.
- aaaa)** A CONTRATADA deverá garantir que todas as informações cadastradas e disponibilizadas no Guia de Serviços, existam no SIGRC de forma integrada e sem redundância de dados.
- bbbb)** A CONTRATADA deverá garantir que qualquer tipo de manutenção efetivada nas informações do cadastro de serviços, no SIGRC, seja sincronizado com o Guia de Serviços.

6.3.9. Todo e qualquer requisito de infraestrutura do sistema é de inteira responsabilidade da CONTRATADA durante a vigência do contrato. Assim, o sistema deverá ser ofertado como serviço em modelo de computação em nuvem, hospedado em qualquer DataCenter desde que obedecidos os critérios de disponibilidade superiores a 99,7%. Cabe ressaltar que o sistema deverá ser disponibilizado via *web* para utilização dos usuários alocados nas dependências da PMSP.

6.3.10. Plano de Migração

- 6.3.10.1.** A CONTRATADA deverá prover a migração, adaptação, tradução dos dados, execução dos “*scripts*”, tabelas, informações, atualização e replicação dos dados do sistema de atendimento vigente, mantendo toda a integridade dos dados, bem como a estrutura do banco.
- 6.3.10.2.** A CONTRATADA deverá manter os dados e arquitetura do banco de dados do sistema atualizados em tempo real e repassá-los ao término do contrato ou em até 3 (três) dias após a solicitação da PMSP, por meio do gestor do contrato.
- 6.3.10.3.** A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Migração dos dados e arquitetura de dados do sistema de atendimento vigente nos primeiros 30 dias. O plano deverá contemplar todas as etapas para conclusão do plano de migração com tempo máximo de transição da operação de central de atendimento 156 em até 90 dias e com tempo máximo de transição do novo SIGRC em até 150 dias.
- 6.3.10.4.** No Plano de Migração deverão constar, no mínimo, as etapas a seguir:;
- a) Validação do modelo de funcionamento proposto da Central de Atendimento 156 no processo de Relacionamento com o Cidadão e gestão de demandas;
 - Documentação de toda estratégia de atendimento da Central, determinando o seu modelo de ilhas de atendimento.
 - Plano de comunicação da operação da Central durante fase de migração, contendo toda orientação a PMSP de qual deve ser o processo para que se possa escalar eventuais problemas e o seu responsável.
 - b) Carga das informações e dos ativos de TI a serem disponibilizados pela PMSP;
 - Deverá ser migrada para o SIGRC toda a base de conhecimento utilizada para o atendimento da Prefeitura pelo 156.
 - Especificações técnicas de modelo de dados futuro e necessário para carga de arquivos no SIGRC – especificamente dados que serão migrados e eventualmente descartados.
 - Desenho de arquitetura técnica do processo de migração
 - c) Cadastro e identificação das equipes, grupos, usuários e “*permissionamento*” dos envolvidos de acordo com o fluxo de trabalho;
 - d) Deverá realizar as customizações necessárias no sistema de atendimento ao munícipe, para que não seja alterada a forma de funcionamento do processo de atendimento;
 - e) Migrar as demandas e demandantes da Central de Atendimento 156;
 - Os chamados abertos para o 156 no sistema legado que ainda estiverem com status “em andamento” no momento da implantação do SIGRC deverão ser migrados para a solução implantada. Os tratamentos futuros para esses chamados deverão ser feitos no SIGRC;
 - Os chamados abertos para o 156 no sistema legado, que estiverem fechados no momento da implantação do SIGRC deverão ser migrados para a solução implantada. Esta deverá permitir a consulta dos dados desses chamados pelo cidadão, através do contato via qualquer um dos canais de atendimento implementados.



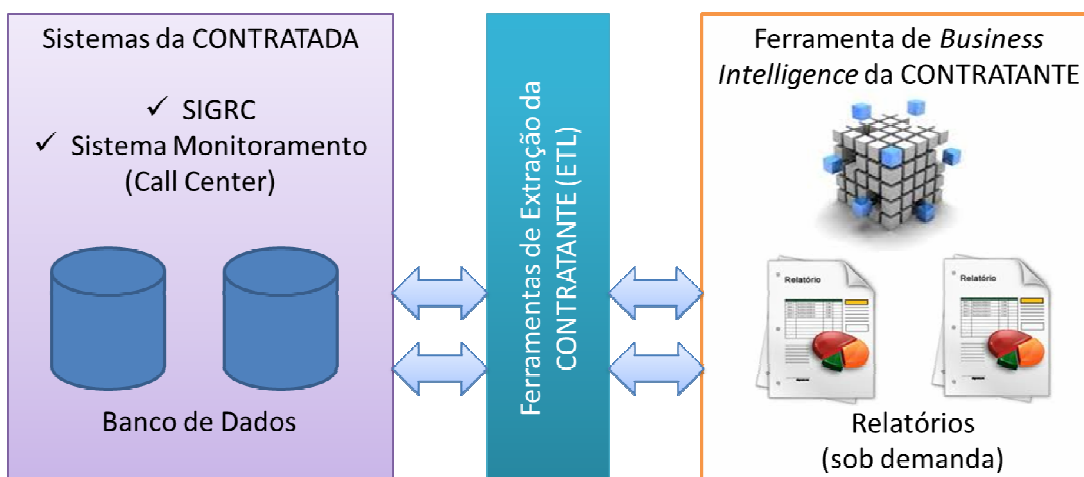
minuta

- Deverão ser migrados para o SIGRC somente os dados de chamados criados no máximo dois anos antes do momento de implantação .
 - Os dados históricos de cadastro dos solicitantes deverão ser migrados para o SIGRC. Não deverão ser migrados os cadastros de cidadãos que não possuem solicitações associadas. O processo de migração deverá possuir funcionalidades que permitam a limpeza da base de solicitações, evitando registros duplicados e informações incorretas.
- f) Treinamento(s) necessário(s) aos envolvidos na utilização do sistema disponibilizado pela CONTRATADA;
- g) Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TI da PMSP;
- 6.3.10.5.** O SIGRC deverá ser capaz de enviar os chamados abertos através de integração com os sistemas legados. Isto porque em determinados casos, os tratamentos subsequentes poderão ser feitos nos sistemas dos próprios órgãos.
- 6.3.10.6.** Os sistemas legados dos órgãos também deverão disponibilizar através de integração para o SIGRC os andamentos dados aos chamados após a sua abertura. O SIGRC deve permitir a visualização atualizada desses andamentos através dos canais de atendimento.
- 6.3.10.7.** O SIGRC deve ser integrado à telefonia do Call Center. Esta integração deve permitir que um agente do Call Center atenda às chamadas (bem como as transfira, se necessário) através da solução, sem necessidade de utilizar o aparelho físico de telefone. Ao receber uma chamada pelo telefone, a mesma deve simultaneamente ser recebida no SIGRC, o qual deve apresentar a tela referente aos dados de identificação do cidadão, quando disponíveis por cadastro prévio, e/ou sobre a solicitação, na Unidade de Resposta Audível - URA ou pelo atendente anterior (em caso de transferências).
- 6.3.10.8.** O SIGRC deverá permitir a integração com a base oficial de logradouros da PMSP, que deverá ser disponibilizada pela PMSP.
- 6.3.11. Integrações com sistemas legados**
- 6.3.11.1.** A CONTRATANTE deverá disponibilizar infraestrutura adequada para integração do SIGRC com seus sistemas internos necessários a operação da central de atendimento ao cidadão. Por este motivo, a CONTRATADA deverá estar apta a efetuar toda e qualquer integração do SIGRC com sistemas existentes na PMSP através de Webservices. Isto será feito através de arquitetura SOA com os seguintes direcionadores:
- 6.3.11.2.** A implementação de uma Arquitetura SOA reduz o nível de acoplamento do ambiente tecnológico atual, e conseqüentemente reduz a dependência entre os sistemas, facilitando o isolamento dos impactos de alterações / evoluções.

- 6.3.11.3. Para que o benefício de baixo acoplamento seja alcançado, é importante que as integrações sejam implantadas de maneira estrutural e que seja a base para que todos os novos sistemas sejam incorporados de forma desacoplada.
- 6.3.11.4. É importante ressaltar que as integrações sejam realizadas de acordo com as regras de Governança da CONTRATANTE, no intuito de manter os padrões e facilitar manutenções futuras;
- 6.3.11.5. Também deve-se esclarecer que a CONTRATANTE já estabeleceu as ferramentas que suportarão o ambiente SOA com aquisição prévia do Oracle SOA 11g, conforme a seguir: Oracle Service Registry (OSR), Oracle Enterprise Repository (OER). Oracle Service Bus (OSB), Oracle BPEL. E Oracle Web Services Manager (OWSM)..

6.4. Requerimentos da Solução de Relatórios Gerenciais e Inteligência de Negócio

- 6.4.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a entrega de relatórios gerenciais sobre a operação da Central de Atendimento 156. Além desta obrigação, a CONTRATANTE também irá operar sua própria solução de Inteligência de Negócios (*Business Intelligence*) e por isso irá solicitar a liberação completa dos dados de todas as ferramentas tecnológicas implantadas pela CONTRATADA. Assim, caberá a CONTRATADA disponibilizar os seus dados através de extração direta e diária para que seja possível manipulá-los em ferramenta específica da CONTRATANTE. Deverá ser contemplado a estruturação de “webservices” específicos para o processo de construção de informações para o BI – Business Intelligence, que será utilizado na ferramenta de ETL disponibilizada pela CONTRATANTE
- 6.4.2. Desta forma, a CONTRATANTE irá construir seu cubo estatístico e configurar novas visões de relatórios gerenciais de acordo com a demanda dos executivos da PMSP.
 - 6.4.2.1. Vale ressaltar que, ao final do contrato, é obrigatória a liberação de todas as bases de dados em utilização pela CONTRATADA para equipe técnica da CONTRATANTE.



- 6.4.3. Para concepção dos relatórios gerenciais, a CONTRATADA irá contribuir com os principais indicadores sugeridos para cada frente de trabalho e de acordo com o item 7.2.6 (Serviços de Gestão da Performance de Atendimento). Desta forma, a CONTRATADA irá contribuir com o formato de relatório mais adequado, bem como liberar o acesso aos dados de origem da operação da nova central de atendimento ao cidadão.
- 6.4.4. A seguir são apresentados os relatórios obrigatórios e de responsabilidade da CONTRATADA dentro do escopo do SIGRC.
 - 6.4.4.1. **Unidade de Resposta Audível – URA**



minuta

- 6.4.4.1.1.** A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso online e a impressão desses relatórios através da Rede LAN, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado (pelo menos nos formatos XLS e ODF), que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 02 (dois) anos.
- 6.4.4.1.2.** Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a internet com meio de comunicação.
- 6.4.4.1.3.** Caso algum relatório ou consulta necessite ser incluído, alterado ou excluído, dependerá de negociação entre CONTRATADA e CONTRATANTE estabelecerem a ação e o tempo para execução.
- 6.4.4.1.3.** Relatórios básicos:
- a)** Recursos ativos e inativos;
 - b)** Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - c)** Quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - d)** Quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - e)** Quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo de 30 em 30 minutos.
 - f)** Quantidade, por hora, dia e mês, de ligações com transações realizadas na URA, para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
 - g)** Quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas pelo atendente para a URA, em intervalo de 30 em 30 minutos (por atendente);
 - h)** Quantidade, diária e mensal, de desconexões por *time-out* (com a indicação do respectivo ponto);
 - i)** Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono)
 - j)** Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas em até *k* segundos e após *k* segundos, em que *k* é um número parametrizável;

- k) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com a Rede local;
- l) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
- m) Relatório, diário e mensal, de comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário;
- n) Relatório, diário e mensal, de ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- o) Relatório, diário e mensal, de navegação;
- p) Relatório, diário e mensal, por ANI.
- q) Relatório, diário e mensal, por dados de URA;
- r) Relatório, diário e mensal, de ligações terminadas pelo usuário;
- s) Relatório, diário e mensal, de ligações desistentes e bloqueadas;
- t) Relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- u) Relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso.

6.4.4.2. Distribuidor Automático de Chamadas – DAC

- 6.4.4.2.1. Os relatórios, além da periodicidade referida abaixo, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a internet com meio de comunicação.
- 6.4.4.2.2. Todos os relatórios deverão estar disponíveis para consulta via Internet e em tempo real para a CONTRATANTE, com possibilidade de exportar para tabela eletrônica em formato XLS e ODF.
- 6.4.4.2.3. A ferramenta deve ser flexível de forma a serem escolhidas as informações que aparecem em cada relatório ou consulta pelo período solicitado.
- 6.4.4.2.4. Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta.
- 6.4.4.2.5. Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte
- 6.4.4.2.6. Relatórios básicos:
 - a) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - b) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - c) Quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - d) Quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;



minuta

- e) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
- f) Tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;
- g) Tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos;
- h) Quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- i) Tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;
- j) Quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
- k) Comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço com os efetivamente realizados.

6.4.4.3. Relatórios Diários Consolidados

- 6.4.4.3.1.** Os relatórios devem ser apresentados, em formato digital, diariamente até às 10h da manhã com o incremento do dia anterior, até o fechamento de cada mês.
- 6.4.4.3.2.** Relatório de atendimentos diários: apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Abandonadas, TMA em segundos, TMA por ilha em segundos, TME, TME por ilha em segundos, Atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável, Atendidas após k segundos, em que k é um número parametrizável, Abandonadas em até k segundos, em que k é um número parametrizável, Abandonadas após k segundos, em que k é um número parametrizável, e quantidade máxima e mínima de operador na hora. Totalização e médias do mês. Totalização e média dos dias da semana e dias de final de semana.
- 6.4.4.3.3.** Relatório de frequência diária: Apresentado por ID e nome do operador, supervisor, hora de entrada e saída da escala, hora de entrada e saída real, situação e tempo que ficou logado.
- 6.4.4.3.4.** Relatório de *call back* diário: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Abandonadas, Abandonadas em até 30 k segundos, em que k é um número parametrizável, Abandonadas após k segundos, em que k é um número parametrizável, Quantidade de *Call Back* e percentual de *Call Back* em relação aos Abandonos (ICB).
- 6.4.4.3.5.** Relatório de pesquisa de satisfação diária: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas,

Ligações Atendidas, Quantidade de Pesquisas de Satisfação e Percentual de Aprovação (IPS).

6.4.4.3.6. Relatório de ligações: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Totais, Ligações Recebidas, Ligações Não Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável, Ligações Atendidas após k segundos, em que k é um número parametrizável, Ligações Abandonadas, TMA, TME, Nível de Recebimento e Não Recebimento (INR) e Nível de Atendimento (ILE).

6.4.4.3.7. Relatório de Transferências: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas e Ligações Transferidas para cada destino.

6.4.4.3.8. Relatório de serviço ativo: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Efetuadas, Percentual de sucesso.

6.4.4.4. Relatórios Mensais Consolidados

6.4.4.4.1. 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.

6.4.4.4.2. Relatório de *turnover*: Apresentado com quantidades de Operadores, Percentual de *Turnover* operadores, quantidades de Supervisores e Percentual de *Turnover* supervisores.

6.4.4.4.3. Relatório de Índice de Perda de Ligações, Ligações Derrubadas e Ligações Bloqueadas.

6.4.4.4.4. Relatório de Monitorias realizadas: este relatório deverá apresentar o Responsável pela Monitoria, o Operador monitorado, a quantidade de monitorias e o Resultado das monitorias.

6.4.4.5. Relatórios “Real Time” de Gestão da Operação

6.4.4.5.1. Relatório de chamados por tipo, por origem, por responsável;

6.4.4.5.2. Relatório tempo de resolução de chamados, com possibilidade de filtros por chamados mais antigos;

6.4.4.5.3. Relatório com principais chamados fora do prazo de atendimento previsto, por tipo e por unidade responsável;

6.4.4.5.4. Relatório com tempo médio de resolução de todos os chamados comparando o desempenho entre unidades responsáveis;

6.4.4.5.5. Os relatórios devem possuir permissão de visão por perfis de usuários, com a possibilidade de visão somente de sua área de atuação – seja por tipo de chamado ou por unidade responsável.

6.5. Requerimentos de Infraestrutura

6.5.1. Equipamentos (hardware)

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

6.5.2. Infraestrutura Física



minuta

- 6.5.2.1.** A CONTRATADA será responsável por todas as instalações físicas e estrutura necessárias à prestação dos serviços contratados
- 6.5.2.2.** O local de operação de teleatendimento deverá estar adequado à dimensão da operação, atendendo à NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego, à NBR 9050:2004 e à NBR 15599:2008 da ABNT.
- 6.5.2.3.** A sala, ou salas, de Treinamento deverá ter capacidade para no máximo 30 (trinta) pessoas e estar adequadamente mobiliada.
- 6.5.2.4.** A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, na Central de Atendimento, sala devidamente mobiliada, com dois telefones e dois computadores para acomodar seus representantes, com vistas ao acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados.
- 6.5.2.5.** Todos os ambientes e instalações físicas disponibilizados pela CONTRATADA deverão atender às normas de acessibilidade do Decreto Federal nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, à NBR 9050:2004, à NBR 15599:2008.
- 6.5.2.6.** O “Site Principal” e o “Site de Contingência” da Central de Atendimento 156 também deverão atender aos dispositivos da legislação em vigor no Brasil, em especial às Normas NBR 5.413 (Iluminância), NBR 6.401 (Filtros e Ar Condicionado), NBR 13.962 (Cadeiras), NBR 10.152 (Níveis de ruído), NBR 15.141 (Divisórias tipo piso-teto), NBR 13.967 (Sistemas de estação de trabalho), NBR 13.966 (Mesas), NBR 13.965 (Móveis para informática) e NBR 13.964 (Divisórias tipo painel), bem como às orientações da NR5 (CIPA), NR6 (EPI), NR7 (PCMSO), NR9 (PPRA), NR17 (Ergonomia) com seu Anexo II (Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), NR23 (Proteção contra Incêndio), NR24 (Condições Sanitárias e de Conforto no Local de Trabalho), NR26 (Sinalização de Segurança) e NR27 (Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho).
- 6.5.2.7.** A fim de propiciar um ambiente seguro para todos os funcionários, a CONTRATADA também deverá apresentar o Alvará do Corpo de Bombeiros dentro da validade. Isso se aplicará tanto para o Site Principal quanto para o contingencial.
- 6.5.2.8.** O atendimento aos itens 6.5 e 8 será objeto de auditoria antes mesmo da assinatura do contrato. O não atendimento a quaisquer dispositivos acarretará em desclassificação da empresa do processo licitatório, sendo a segunda colocada chamada para assumir o contrato, após a mesma averiguação.

7. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

- 7.1.** O presente tópico tem como objetivo estabelecer as diretrizes mínimas para a execução dos serviços no escopo deste termo de referência. Tais serviços consistem em:
- Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução dos Serviço:
 - Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto;
 - Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação;

- Serviços de Revisão de Processos de Atendimento e Execução dos Serviços;
- Serviços de Gestão da Performance de Atendimento.
- Serviços de Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento 156:
 - Serviços de Desenvolvimento e Implantação da Solução de Atendimento 156;
 - Serviços de Operação do Atendimento;
 - Serviços de Manutenção e Suporte.

7.2. Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento

7.2.1. Os serviços previstos neste tópico visam a ampliar a capacidade da PMSP de gerir e prestar serviços públicos, fomentando a otimização de custos e melhoria dos níveis de serviços do órgãos municipais. Este escopo de serviços deverá potencializar os resultados obtidos com a implantação da Solução de Atendimento 156, por meio da implantação de metodologias capazes de evoluir a gestão do portfólio de serviços públicos da PMSP.

7.2.2. Para o desenvolvimento deste escopo deverão ser utilizados os seguintes perfis profissionais e respectivas horas mínimas de dedicação:

Equipe Mínima - Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento			
Perfil Profissional		Total de Meses	Total de Horas
Diretor de Contrato	- Formação Superior Completa concluída há, no mínimo, 12 (doze) anos; - Experiência mínima de 48 (quarenta e oito) meses como diretor responsável por contratos de serviços de consultoria, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	24	848
Gerente Experiente de Consultoria	- Formação Superior Completa concluída há, no mínimo, 9 (nove) anos; - Experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses em gerenciamento de projetos e serviços de consultoria, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	24	4.224
Gerente de Projeto	- Formação Superior Completa concluída há, no mínimo, 5 (cinco) anos; - Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em gerenciamento de projetos e serviços de consultoria, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	24	4.224
Consultor Sênior em Revisão de Processos	- Formação Superior Completa concluída há, no mínimo, 4 (quatro) anos; - Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em projetos de revisão de processos, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE. - Certificação <i>Black Belt</i> na metodologia Seis Sigma	24	4.224

Consultor Pleno em Revisão de Processos	- Formação Superior Completa concluída há, no mínimo, 3 (três) anos; - Experiência mínima de 12 (doze) meses em projetos de revisão de processos, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE. - Certificação <i>Green Belt</i> na metodologia Seis Sigma	24	8.448
Consultor Sênior em Gestão de Indicadores de Desempenho	- Formação Superior Completa concluída há, no mínimo, 4 (quatro) anos; - Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em projetos de estruturação e gestão de um conjunto de indicadores de desempenho, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	24	4.224
Consultor Pleno em Gestão de Indicadores de Desempenho	- Formação Superior Completa concluída há, no mínimo, 3 (três) anos; - Experiência mínima de 12 (doze) meses em projetos de estruturação e gestão de um conjunto de indicadores de desempenho, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	24	4.224
Consultor Sênior em Gestão da Mudança	- Formação Superior Completa concluída há, no mínimo, 4 (quatro) anos; - Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em projetos de gerenciamento da mudança e/ou revisão de modelo organizacional, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	24	4.224
Consultor Pleno em Gestão da Mudança	- Formação Superior Completa concluída há, no mínimo, 3 (três) anos; - Experiência mínima de 12 (doze) meses em projetos de gerenciamento da mudança e/ou revisão de modelo organizacional, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela CONTRATADA e passível de comprovação pela CONTRATANTE.	24	4.224
Total de Horas			38.016

7.2.3. Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto

7.2.3.1. Os Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto compreendem o planejamento das atividades e produtos do Projeto e o gerenciamento de sua implantação.

7.2.3.2. Planejamento do Projeto

- 7.2.3.2.1.** O escopo de Planejamento do Projeto consiste na elaboração do Termo de Abertura do Projeto, do Plano de Trabalho do Projeto, seguindo a recomendação e metodologia do PMBOK (Project Management Body of Knowledge) do PMI (Project Management Institute) e na condução da Reunião de Abertura de Projeto. Estes produtos deverão ser entregues em até 15 dias úteis a partir da vigência do Contrato.
- 7.2.3.2.2.** O Termo de Abertura do Projeto deverá incluir as seguintes informações:
- Identificação da equipe do projeto, seus papéis e responsabilidades;
 - Objetivos do projeto;
 - Marcos identificados;
 - Principais áreas e agentes envolvidos;
 - Premissas assumidas pela equipe do projeto;
 - Riscos identificados;
 - Restrições identificadas.
- 7.2.3.2.3.** O Plano de Trabalho do Projeto deverá ser elaborado e atualizado durante todo o período de condução do Projeto de forma a incluir as seguintes informações:
- Estrutura Analítica do Projeto – divisão detalhada de atividades e entregas que serão realizadas;
 - Cronograma detalhado do Projeto, listando todas as atividades previstas, sua duração e interdependências, em formato padrão de software de gestão de projetos, compatível com MS Project 2010 ou versão superior;
 - Descrição dos produtos parciais e finais, incluindo as etapas em que serão desenvolvidos, atividades necessárias e profissionais responsáveis para sua elaboração;
 - Indicadores e critérios de medição para acompanhamento da execução das atividades do Projeto;
 - Metodologia e ferramentas de controle da execução das atividades;
 - Cronograma de realização das Reuniões de Acompanhamento de Projeto;
 - Análise em alto nível dos riscos de cada etapa e ações de mitigação.
- 7.2.3.2.4.** O cronograma desenvolvido na etapa de planejamento deverá ser apresentado pela CONTRATADA durante a Reunião de Abertura do Projeto, primeiramente com o Comitê Gestor (item 11.4.1) e, posteriormente, com o Comitê Operacional (item 11.4.2).
- 7.2.3.2.5.** A Reunião de Abertura do Projeto terá como objetivo esclarecer detalhes e alinhar os principais envolvidos sobre a agenda do Projeto. O alinhamento com as áreas impactadas trará maior sinergia entre os envolvidos e facilitará a execução das



minuta

atividades do Projeto. A Reunião de Início de Projeto deverá incluir:

- Objetivos e principais benefícios do Projeto;
- Apresentação formal da equipe do Projeto;
- Identificação das diretrizes básicas do Projeto e macro atividades do cronograma.

7.2.3.2.6. O Plano de Trabalho do Projeto deverá ser revisado anualmente e atualizado a partir do início do 13º mês de contrato (2º ano). O Plano de Trabalho do Projeto atualizado deverá ser entregue em até 15 dias úteis das datas de início da revisão estabelecidas para o ano 2 e do Contrato. Em caso de renovação do contrato, caberá a revisão deste produto a cada início de ano.

7.2.3.2.7. São responsabilidade da CONTRATADA:

- Elaboração de material e condução da Reunião de Abertura do Projeto;
- Elaboração e entrega do Termo de Abertura do Projeto;
- Elaboração, entrega e atualização do Plano de Trabalho.

7.2.3.2.8. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Nomear e disponibilizar recursos para suportar com informações a elaboração dos produtos de responsabilidade da CONTRATADA;
- Nomear e disponibilizar recursos para participação na Reunião de Início de Projeto.

7.2.3.2.9. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

P1 – Termo de Abertura do Projeto;

P2 – Material de apresentação da Reunião de Abertura;

P3 – Plano de Trabalho.

7.2.3.3. Priorização dos Serviços a serem Reestruturados

7.2.3.3.1. Durante a etapa de planejamento de cada ano do contrato (meses 1 e 13), deverá ser realizado um levantamento dos atuais serviços oferecidos pela PMSP, seus órgãos e entidades. A partir deste levantamento, deverá ser desenvolvida uma proposta de priorização dos serviços que serão revisados para reestruturação de seus processos de atendimento via Solução de Atendimento 156 ao longo de cada ano, organizando a implantação em 3 (três) ondas em um período total de 12 meses, sendo:

- Ano 1:
 - Onda 1: Início no 1º mês e término no 3º mês de Contrato;

- Onda 2: Início no 4º mês e término no 6º mês de Contrato;
- Onda 3: Início no 7º mês e término no 12º mês de Contrato.
- Ano 2:
 - Onda 1: Início no 13º mês e término no 15º mês de Contrato;
 - Onda 2: Início no 16º mês e término no 18º mês de Contrato;
 - Onda 3: Início no 19º mês e término no 24º mês de Contrato.

7.2.3.3.2. São responsabilidades da CONTRATADA:

- Levantar o portfólio de serviços prestados por cada Órgão da estrutura organizacional da PMSP;
- Levantar e analisar dados de volume de solicitações / mês – no período de Janeiro/2014 a Julho/2015 – para cada tipo de serviço;
- Definir critérios de priorização dos serviços para reestruturação dos seus processos de atendimento junto à CONTRATANTE;
- Desenvolver proposta de priorização da reestruturação dos processos de atendimento dos órgãos, conforme critérios de priorização definidos;
- Submeter o resultado de priorização para a aprovação final do Comitê Gestor.

7.2.3.3.3. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Fornecer o portfólio de serviços prestados por Órgão;
- Fornecer os dados de volume de solicitações / mês – no período de Janeiro/2014 a Julho/2015 – para cada tipo de serviço;
- Avaliar e aprovar a proposta de priorização de serviços.

7.2.3.3.4. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- P4 – Modelo de priorização da incorporação dos serviços;
- P5 – Plano de priorização de Órgãos e serviços;

7.2.3.4. Gestão Integrada do Projeto

7.2.3.4.1. As atividades de Gestão Integrada do Projeto deverão ser iniciadas a partir da finalização da etapa de Planejamento do Projeto (item 7.2.3.2) e deverão compreender o acompanhamento e reporte de status de execução do projeto, envolvendo as disciplinas de prazo, escopo, custos, qualidade, riscos, recursos humanos, documentação, integração e conhecimento.

7.2.3.4.2. São responsabilidades da CONTRATADA:

- Realizar reuniões mensais de acompanhamento do Projeto, atendendo às diretrizes estabelecidas no item 11 (“GOVERNANÇA E CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO”)



minuta

- Atualizar e reportar o andamento das atividades previstas no Cronograma do Projeto, bem como os indicadores definidos para acompanhamento da execução do projeto;
- Gerenciar os riscos relacionados à execução do projeto, bem como as ações de mitigação, com definição de prazos e responsáveis pela sua execução, bem como o próprio acompanhamento de execução de tais ações;
- Elaborar relatório anual de evolução do projeto, com explicação sumária de todos os principais produtos gerados, bem como dos principais resultados e benefícios obtidos.

7.2.3.4.3. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Garantir o envolvimento de representantes e Secretários dos órgãos com a equipe do projeto;
- Disponibilizar representantes para as reuniões de acompanhamento do projeto.

7.2.3.4.4. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- P10, P21, P23, P27, P42, P44, P46, P48, P50, P54, P61, P63, P67, P71, P73, P77, P81, P83, P85, P87, P89, P93 e P97 – Relatórios Mensais de Acompanhamento do Projeto, contendo:
 - Status de execução das atividades previstas no cronograma do projeto;
 - Mapa atualizado dos riscos relativos à execução do projeto, bem como das ações de mitigação.
 - Status e resultados da implantação das oportunidades de melhoria identificadas e planejadas pela equipe de Revisão de Processos;
 - Status e resultados das Ações de Gestão da Mudança, incluindo:
 - Campanhas específicas realizadas;
 - Execução do Plano de Comunicação;
 - Execução do Plano de Treinamentos;
 - Atualização da matriz de impactos e status das ações de mitigação;
 - Resultados dos treinamentos realizados (aderência e avaliações de reação dos participantes).
 - Status das ações da equipe de suporte à comunicação com o cidadão

7.2.4. Serviços de Revisão de Processos de Atendimento

7.2.4.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de revisão de processos, contemplando um total de 24 serviços prioritizados para reestruturação ao longo dos 24 meses de contrato.

a. Os serviços devem ser prioritizados durante o contrato e devem abordar áreas como:

- a) Saúde
- b) Zeladoria
- c) Defesa civil
- d) Meio ambiente
- e) Transporte
- f) Taxas e Impostos
- g) Poluição Sonora

7.2.4.2. A CONTRATADA deverá realizar um mapeamento dos processos de atendimento dos órgãos e subprefeituras, ou seja, para cada etapa do processo, deverão ser identificadas suas respectivas entradas (dados e informações necessárias para a realização da atividade), fornecedores, responsáveis pela execução do processo, sistemas utilizados, saídas (dados, informações produzidas nesta etapa) e áreas clientes, receptoras do que foi realizado. Cabe aqui ressaltar que o processo é um conjunto de atividades que direciona um tipo de solicitação como por exemplo: Poda de árvore, tapa buracos, Poluição Sonora, etc.

7.2.4.3. A CONTRATADA deverá realizar entrevistas com executores dos processos em questão e acompanhar em campo a sua execução, quando necessário, do início ao fim, desde o atendimento da solicitação do cidadão até a execução e fechamento do serviço pelo órgão. Durante o acompanhamento do processo em campo, devem ser levantados os tempos de execução para análise quantitativa dos dados, além do levantamento de outros dados quantitativos e qualitativos relevantes conforme andamento do mapeamento para identificar pontos de atenção, gargalos, causas raiz e oportunidades de melhorias.

7.2.4.4. A CONTRATADA deverá também elaborar o modelo futuro do processo, conforme oportunidades de melhorias identificadas, que devem ser validadas com os executores e responsáveis pelo processo.

7.2.4.5. Com base nas melhorias validadas e no modelo futuro proposto, deverá ser realizado o cálculo dos ganhos do processo em termos de tempo, produtividade e custos, quando aplicável, bem como a priorização e plano de implantação dessas melhorias.

7.2.4.6. Esta frente de trabalho será responsável pelo mapeamento de 24 processos de atendimento. Potenciais processos a mapear são:

- Tapa Buraco
- Fiscalização de Infrações no Trânsito
- Lâmpadas Apagadas
- Limpeza de Bueiros/Galerias
- Varrição
- Coleta Seletiva



minuta

- Jardinagem
- Poluição Sonora

7.2.4.7. São responsabilidades da CONTRATADA, no âmbito da prestação dos serviços de revisão de processos:

- Elaborar e submeter para aprovação da CONTRATANTE sempre ao início de cada ano de contrato - ou seja, até o final dos meses 1 e 13 de Contrato – proposta de trabalho, contendo:
 - o Processos a serem revisados de acordo com solicitação do comitê gestor da CONTRATANTE. Considera-se que cada processo contempla um conjunto de atividades de um determinado serviço de atendimento à solicitação do cidadão, que se inicia no contato do cidadão, passa pelo registro, direcionamento e tratamento da demanda e encerra-se com o retorno ao cidadão quanto à solução de sua solicitação;
 - o Cronograma de revisão de processos, com data de início e fim de cada processo revisado;
 - o Agenda de reuniões quinzenais de acompanhamento dos serviços de revisão de processos;
- Realizar entrevistas com equipes operacionais e executivas dos órgãos executantes dos processos selecionados;
- Mapear os fluxos de processos selecionados quanto ao seu desenho atual de atendimento às solicitações de serviços, contemplando as etapas de recebimento das solicitações de serviços; processamento das solicitações; execução dos serviços e resposta ao solicitante – com avaliação e acompanhamento in loco de sua execução. O mapeamento deverá ser realizado utilizando-se notação BPMN;
- Identificar principais gargalos, lacunas e restrições dos processos analisados, fazendo uso de ferramentas de análises estatísticas;
- Identificar oportunidades de melhoria e necessidades de adequação dos processos de atendimento à nova Solução de Atendimento 156.;
- Desenhar os novos processos, estruturando o novo fluxo de atividades. O mapeamento deverá ser realizado utilizando-se notação BPMN;
- Planejar a implantação das oportunidades de melhoria identificadas e sua incorporação aos novos fluxos de atividades desenhados;
- Definir indicadores e método de acompanhamento do desempenho dos processos de atendimento e execução dos serviços;
- Dar suporte e acompanhar a implantação das oportunidades de melhoria identificadas e planejadas;

7.2.4.8. São responsabilidades da CONTRATANTE, no que tange à prestação de serviços de consultoria de revisão de processos:

- Garantir o envolvimento de representantes e Secretários dos órgãos com a equipe do projeto;
- Prover as informações solicitadas para levantamento dos processos e seus fluxos de atendimento atuais;
- Aprovar os desenhos dos novos processos;
- Aprovar o planejamento de implantação das oportunidades de melhoria identificadas;
- Implantar as oportunidades de melhoria planejadas relacionadas à execução dos serviços pelos órgãos.

7.2.4.9. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- P6, P25, P52, P65, P75 e P91 – Mapa de entradas e saídas dos processos de atendimento às solicitações de serviços priorizados para revisão.
 - O Mapa de entradas e saídas deve contemplar a identificação e descrição dos fornecedores, entradas, processos, saídas e clientes;
 - Os componentes do Mapa de entradas e saídas, citadas no item anterior, devem refletir o seguinte entendimento:
 - Fornecedores – São as partes que fornecem as entradas ou insumos para a execução do processo a ser mapeado;
 - Entradas – São os insumos recebidos que serão processados para a produção de determinado resultado;
 - Processos – São o conjunto de atividades de processamento ou transformação que, aplicadas a determinada entrada, visa produzir um resultado ou saída do processo;
 - Saídas – São os resultados da aplicação de um conjunto de atividades relativos a um processo;
 - Clientes – São as partes que recebem os resultados dos processos.
- P7, P26, P53, P66, P76 e P92 – Mapas de fluxos de valor dos processos de atendimento às solicitações de serviços priorizados para revisão.
 - Os Mapas de fluxos de valor devem conter a identificação das etapas que agregam valor ao processo e das etapas que não agregam valor os processos, sendo estas portanto passíveis de simplificação ou eliminação
- P19, P29, P59, P69, P79, P95 – Desenho dos processos futuros de atendimento às solicitações de serviços priorizados para revisão;
- P20, P30, P60, P70, P80, P96 – Matriz de priorização de oportunidades de melhoria.

7.2.5. Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação

7.2.5.1. Serviços de Gestão da Mudança

7.2.5.1.1. Pela natureza do projeto, exige-se a utilização de técnicas e ferramentas de gestão da mudança de modo a potencializar os benefícios gerados pela implantação do projeto. O objetivo principal do escopo de Gestão da Mudança é proporcionar aos profissionais da CONTRATANTE condições organizacionais (conhecimentos, estrutura organizacional, acessos e políticas) de operar a Solução de Atendimento 156.

7.2.5.1.2. São responsabilidades da CONTRATADA:



minuta

- O desenvolvimento e execução de ações para manutenção do comprometimento da liderança com a mudança.
- Mapeamento dos impactos organizacionais relacionados à implantação da Solução de Atendimento 156 e das decorrentes mudanças de processos, assim como a gestão do respectivo plano de mitigação;
- Definição da estratégia, planejamento e execução de ações de comunicação relacionadas à execução do Projeto. As atividades de comunicação deverão considerar, no mínimo:
 - Elaboração e divulgação de boletim mensal do projeto, contendo as informações mais relevantes sobre o andamento do Projeto;
 - Realização de campanhas específicas para etapas-chave do projeto, tais como testes da Solução, preparação para entrada em produção e treinamentos
- Atividades de treinamento, tais como: planejamento, disponibilização da estrutura logística, desenvolvimento do material de treinamento, implementação de sessões de treinamento para os Profissionais da CONTRATANTE. As atividades de treinamento deverão considerar, no mínimo:
 - Elaboração de currículo de treinamento, contendo a identificação de papéis e perfis de acesso dos profissionais da CONTRATANTE, com a indicação dos treinamentos que cada profissional deverá realizar para estar apto a operar a Solução de Atendimento 156.
 - Elaboração de Plano de Capacitação descrevendo as atividades, os recursos necessários, as responsabilidades, o calendário de treinamentos disponíveis, distribuição dos profissionais nas turmas, identificação dos profissionais da CONTRATANTE que deverão atuar como multiplicadores e os prazos para execução dos treinamentos.
 - Elaboração do material de treinamento, em formato que permita o auto estudo, contendo:
 - Apresentação de apoio ao multiplicador contendo o conteúdo do treinamento, visando facilitar os treinamentos conduzidos pelos multiplicadores;
 - Roteiro de exercícios práticos a serem realizados no ambiente de treinamento dos sistemas componentes da Solução de Atendimento 156;
 - Apostila de treinamento impressa contendo todo o conteúdo do treinamento.

7.2.5.1.3. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Aprovar os produtos gerados pela CONTRATADA;
- Garantir assiduidade nas agendas de reuniões e entrevistas indicadas pelo time de Gestão da Mudança da CONTRATADA;
- Identificar, comunicar e engajar os profissionais da CONTRATANTE envolvidos com a implantação do Projeto;
- Garantir para que todos agentes de mudança participem ativamente nas atividades propostas da rede de mudanças.
- Indicar dentre os seus profissionais aqueles que serão indicados como Multiplicadores, os quais deverão ser treinados pela equipe da CONTRATADA;
- Realizar, com o suporte da CONTRATADA, a convocação dos profissionais para os treinamentos.

7.2.5.1.4. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

P8 – Plano de Gestão da Mudança e engajamento da liderança e profissionais do Projeto, incluindo:

- o Plano de Comunicação;
- o Plano de Treinamento;

P12 – Matriz de impactos e planejamento de ações de mitigação;

P13 – Materiais de Treinamento;

7.2.5.2. Serviços de Suporte à Comunicação com o Cidadão

7.2.5.2.1. A CONTRATADA deverá elaborar a estratégia de comunicação relativa aos serviços prestados via Solução de Atendimento 156, bem como deverá suportar a gestão da comunicação institucional aos Cidadãos nos canais de atendimento.

7.2.5.2.2. Os principais objetivos dessas iniciativas são: proporcionar o conhecimento dos serviços, já prestados via Solução de Atendimento 156 e serviços a serem incorporados, pelos Cidadãos estimulando utilização dos Canais de Atendimento mais adequados a seu perfil e a cada tipo de serviço.

7.2.5.2.3. São de responsabilidade da CONTRATADA a realização das seguintes atividades:

- Definir a estratégia em alto nível de comunicação com o cidadão, no âmbito da Solução de Atendimento 156, especificando os principais tipos de comunicação, periodicidade, público-alvo e canais de comunicação.
- Desenhar em alto nível os macro processos para o desenvolvimento, revisão e execução das comunicações com o cidadão, inclusive dos materiais de comunicação disponíveis em cada canal a respeito dos serviços oferecidos via Solução de Atendimento 156.
- Analisar e reportar as repercussões (positivas e negativas) das principais comunicações realizadas pela CONTRATANTE relativas à Solução de Atendimento 156 e os principais assuntos, comentários, elogios, reclamações, críticas e denúncias mencionados e realizados nestas mídias.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
GESTÃO

minuta

- Estruturar um modelo de governança para a revisão da estratégia de comunicação, a sua execução, acompanhamento e reporte periódico.
- Analisar a demanda de serviços nos canais para identificação da necessidade de campanhas, ações de comunicação e alertas nos Canais de Atendimento.
- Elaborar e revisar o plano de comunicação ao cidadão, em periodicidade trimestral. O plano deve conter:
 - As ações de comunicação/campanhas propostas para realização ao longo do período, por Canal de Atendimento, serviço, público-alvo e data proposta para execução de acordo com a estratégia elaborada;
- Acompanhar as ações de comunicação/campanhas/alertas, desde o planejamento à publicação;
- Elaborar relatórios de ações de comunicação/campanhas/alertas voltados aos cidadãos e usuários da Solução de Atendimento 156.
- Dar suporte à veiculação das comunicações nos canais de atendimento.

7.2.5.2.4. As seguintes atividades são responsabilidade da CONTRATANTE:

- Avaliar e aprovar a estratégia de comunicação com o cidadão proposta para a Solução de Atendimento 156;
- Disponibilizar informações requeridas para o mapeamento do macro processo atual de comunicação com o cidadão;
- Avaliar e aprovar o macro processo futuro para as comunicações;
- Avaliar, aprovar e divulgar para os principais envolvidos e responsáveis da CONTRATANTE o modelo de governança das comunicações, no âmbito da Solução de Atendimento 156;
- Analisar e aprovar o plano de comunicação proposto e suas revisões;
- Elaborar os conteúdos das comunicações;
- Veicular as comunicações nos Canais de Atendimento e realizar a gestão e revisão periódica destes conteúdos.
- Realizar as interações com cidadãos nas mídias sociais para esclarecimentos relacionados a dúvidas, comentários, elogios, reclamações, críticas e denúncias.
- Realizar as interações com veículos de imprensa para tratamento de assuntos e comunicações relativos à Solução de Atendimento 156.

7.2.5.2.5. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA no âmbito da comunicação dos serviços são:

- P9 – Documentação da estratégia em alto nível para a comunicação via 156, incluindo o novo modelo de governança para a revisão da estratégia de comunicação, a sua execução, acompanhamento e reporte periódico.

7.2.6. Serviços de Gestão da Performance de Atendimento

7.2.6.1. A CONTRATADA deverá constituir um Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento visando a contribuir para os seguintes objetivos, dando suporte às atividades da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Inovação em Serviços Públicos:

- Conhecimento e entendimento pela PMSP sobre o perfil das demandas de atendimento da população (incluindo padrões de solicitações por região / bairros da cidade; sazonalidades na demanda por serviços; perfil de utilização dos diferentes canais de atendimento; evolução e tendências da demanda por tipo de serviço e região)
- Suporte à gestão dos níveis de serviços (SLAs) prestados pelos órgãos nos atendimentos realizados aos cidadãos;
- Entendimento das expectativas do cidadão em relação à qualidade dos serviços prestados e da evolução no grau de satisfação com estes serviços;
- Capacidade de formular hipóteses para investigação de motivos de eventuais quedas do grau de satisfação da população com determinado serviço e/ou queda no desempenho dos órgãos no cumprimento dos níveis de serviço de atendimento às solicitações, bem como definir planos de ação para melhoria dos resultados.

7.2.6.2. Na primeira etapa de execução deste escopo, com início no 1º mês do contrato e término ao final do 4º mês, a CONTRATADA deverá estruturar os indicadores e modelos de acompanhamento do Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento. Na segunda etapa de execução do escopo, com início no 5º mês do contrato e término no encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá produzir e reportar resultados, análises e recomendações relacionadas ao desempenho da Solução de Atendimento 156.

7.2.6.3. Caberá à CONTRATADA viabilizar a implantação destes indicadores em formato digital, integrado ao SIGRC, ou seja, através de relatórios periódicos e extraídos das ferramentas disponíveis. A partir da definição destes indicadores, a CONTRATADA deve atualizar diariamente as informações relevantes e indicadores sugeridos, provendo dados e indicadores contextualizados para um melhor acompanhamento e efetividade no entendimento por parte da Administração Pública dos problemas mais impactantes de cada localidade.

7.2.6.3.1. O painel de indicadores deve conter, no mínimo, as seguintes informações, segmentadas por Subprefeitura:

- Indicadores de serviços mais demandados
- Indicadores dos serviços com maior volume de chamados em aberto
- Indicadores dos serviços e chamados com maior tempo em aberto
- Dados dos contratos e prestadores de serviço mais significativos
- Notícias recentes e alertas importantes



minuta

- Análise qualitativa e quantitativa das informações com conclusões e resumo de tópicos relevantes

7.2.6.4. A CONTRATADA, no âmbito dos Serviços de Gestão da Performance de Atendimento, deverá verificar in loco o fechamento dos serviços realizados referentes a 500 (quinhentos) chamados mensais, selecionados pela CONTRATANTE. Esta atividade tem o objetivo exclusivo de verificar a conclusão de determinado chamado no intuito de confirmar a eficiência do processo mapeado e não possui qualquer relação com itens de auditoria ou fiscalização;

7.2.6.4.1. Todas as não conformidades identificadas, referentes ao fechamento do chamado, deverão ser comprovadas por meio de registro fotográfico, quando aplicável, que deverá constar no relatório mensal de não conformidades. Serão consolidados, mensalmente, os resultados das vistorias e esses resultados serão utilizados como forma de acompanhamento pela equipe de Gestão da Performance de Atendimento para eventuais ajustes nos processos mapeados.

7.2.6.5. Quando aplicável, a vistoria in loco poderá ser substituída por procedimento de verificação de conformidade passível de ser realizado remotamente, mediante a aprovação do Comitê de Operação e do representante do Órgão responsável pelo serviço em questão.

7.2.6.6. A CONTRATADA também deverá efetuar pesquisa para aferir a percepção dos solicitantes quanto ao atendimento telefônico prestado. Ela deverá ser realizada de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível (URA). Os agentes do Call Center deverão informar, em 100% das Ligações Atendidas, que ao final do atendimento o solicitante será encaminhado a uma pesquisa de satisfação.

7.2.6.7. Além disso, a CONTRATADA também deverá efetuar pesquisa ativa trimestral para atendimentos já solucionados, ou seja, o solicitante que informar um contato telefônico poderá ser contatado posteriormente para a solicitação da sua percepção quanto ao atendimento telefônico, informações e serviços prestados.

7.2.6.7.1. A avaliação ativa da satisfação deve ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado. Esta empresa será contratada pela CONTRATADA, com a necessária aprovação da CONTRATANTE. As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outros pontos que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão tomadas pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, atendendo aos seguintes parâmetros:

- a) Para os 15 serviços mais solicitados, ou aqueles 15 considerados prioritários, deve-se considerar um intervalo de 95% de confiança estatística e 3,5% de erro amostral por tipo de serviço pesquisado. Estima-se que serão 11 mil pesquisas realizadas trimestralmente.

7.2.6.7.2. A empresa contratada deverá incluir em seu questionário, elaborado junto à CONTRATANTE, perguntas referentes ao motivo da insatisfação, indiferença ou satisfação. Independente da nota fornecida pelo Solicitante a empresa contratada deverá perguntar se o cidadão recebeu e-mail ou SMS/torpedo contendo algum tipo de informação sobre a sua solicitação.

7.2.6.7.3. A CONTRATADA e a empresa especializada em pesquisa de mercado deverão elaborar trimestralmente um Relatório de Avaliação da Satisfação contendo as quantidades e percentuais referentes à pesquisa de satisfação receptiva e, trimestralmente, referente à pesquisa de satisfação ativa, exibindo resultados por tipos de serviços e informações, bairros de residência, sexo, idade dos Solicitantes e status das solicitações. Deverá ser apresentado um painel contendo resumo trimestral e acumulado dos resultados.

7.2.6.7.4. São responsabilidades da CONTRATADA no âmbito da estruturação do Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento:

- Definir os indicadores e modelos de acompanhamento da evolução da demanda de solicitações dos cidadãos na Solução de Atendimento 156, contendo no mínimo as seguintes visões de demanda:
 - o Quantidade de solicitações por estágio (recebidas, direcionadas, atendidas, chamados abertos, serviços solicitados, serviços atendidos);
 - o Tipo de chamado (informações, serviços, reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões);
 - o Região e bairro da cidade do solicitante;
 - o Região e bairro onde o serviço solicitado deverá ser executado – quando for o caso;
 - o Serviços mais solicitados por região e bairro;
 - o Serviços mais solicitados por órgão e representatividade na demanda do órgão;
 - o Canal de Atendimento utilizado (call center, portal web, aplicativo móvel e redes sociais).
- Definir os indicadores e modelos de acompanhamento do nível de serviço dos órgãos no fechamento das solicitações (Acordos de Nível de Serviço - ANSs), contendo no mínimo as seguintes visões de demanda:
 - o % de fechamento no prazo vs. fora do prazo consolidado por órgão;
 - o % de fechamento no prazo vs. fora do prazo por serviço;
 - o Estoque acumulado de solicitações fora do prazo e idade média do estoque.
- Sistematizar digitalmente o cálculo dos indicadores de (i) demanda e (ii) nível de serviço sendo sua extração realizada a partir do SIGRC, seguindo seu cronograma de implantação;



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
GESTÃO

minuta

- Contratar pesquisa trimestral de instituição especializada e imparcial sobre o grau de satisfação dos cidadãos solicitantes com os serviços prestados via Solução de Atendimento 156, contemplando o detalhamento dos motivos de insatisfação para os 15 serviços mais demandados ou prioritários da Solução de Atendimento 156;
- Realizar o reporte mensal dos indicadores e modelos de acompanhamento de (i) demanda; (ii) nível de serviço e (iii) pesquisa de satisfação (trimestral);
- Produzir relatórios mensais de Gestão da Performance de Atendimento contendo os indicadores e modelos de acompanhamento atualizados, análises acerca da evolução destes indicadores e principais recomendações para ação da equipe de Gestão Integrada do Projeto Central de Atendimento 156;
- Realizar reuniões mensais com representantes da CONTRATANTE para apresentação dos resultados monitorados pela equipe de Gestão da Performance de Atendimento.
- Estruturar o procedimento de vistoria, definindo o método mais adequado de verificação para cada Serviço Público oferecido pelos Canais de Atendimento;
- Prover as ferramentas necessárias para a vistoria de Serviços Públicos executados;
- Submeter o plano mensal de vistorias proposto para aceite da CONTRATANTE, com pelo menos 5 dias úteis de antecedência em relação à data de início de sua execução;
- Realizar o gerenciamento do plano mensal de execução das vistorias e tomar as ações corretivas necessárias para seu cumprimento;
- Registrar resultado de vistorias no SIGRC, atualizando informação de conformidade ou não conformidade de andamento dado ao chamado;
- Prover equipe treinada e capacitada para realização das vistorias;
- Realizar o registro fotográfico de todas as vistorias, quando aplicável;
- Elaborar Relatório de Conformidade de Vistoria, que deverá conter o consolidado das vistorias realizadas no mês anterior;

- Realizar as pesquisas de satisfação do atendimento e execução dos serviços.
- Elaborar Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação.

7.2.6.7.5. São responsabilidades da CONTRATANTE no que tange à estruturação do Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento:

- Validar especificações e critérios de acompanhamento dos indicadores definidos pela CONTRATADA;
- Disponibilizar agenda mensal de representantes da CONTRATANTE para realização das reuniões operacionais de acompanhamento de resultados e planos de ação;
- Disponibilizar agenda mensal de representantes da CONTRATANTE para realização das reuniões executivas de acompanhamento de resultados, planos de ação e deliberações sobre pontos de decisão.
- Definir os serviços já fechados a serem vistoriados.
- Revisar e aprovar o relatório de conformidade.

7.2.6.7.6. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA no âmbito da Gestão da Performance de Atendimento:

- P11, P22, P24, P28, P43, P45, P47, P49, P51, P55, P62, P64, P68, P72, P74, P78, P82, P84, P86, P88, P90, P94 e P98 – Relatórios mensais (1 relatório / mês) de Gestão da Performance, contemplando o acompanhamento da operação da Solução de Atendimento 156 e monitoramento dos resultados, assim como as pesquisas de satisfação trimestrais, quando aplicável.

7.3. Serviços de Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento 156

7.3.1. Os serviços previstos neste tópico visam a implantação, operação e manutenção da Solução de Atendimento 156, contemplando os canais de atendimento telefônico, atendimento via chat, atendimento via e-mail, portal web, aplicativo móvel, mídias sociais e SMSs; bem como o Sistema Integrado de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

7.3.2. Serviços de Desenvolvimento e Implantação da Solução de Atendimento 156

7.3.2.1. O escopo de desenvolvimento e implantação consiste na construção e configuração dos sistemas componentes da Solução de Atendimento 156, além da estruturação da infraestrutura tecnológica necessária para suportá-la.

7.3.2.2. Os componentes da Solução de Atendimento 156 são:

- Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC);
- Canais de Atendimento
 - o Call Center
 - Atendimento telefônico;
 - Atendimento Chat;
 - Atendimento E-mail.
 - o Canais Digitais



minuta

- Portal Web;
- Aplicativo Móvel;
- Mídias Sociais
- SMS

7.3.2.3. Implantação da Infraestrutura de Computação para o SIGRC

7.3.2.3.1. A infraestrutura de computação para o SIGRC deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA e no modelo de computação em nuvem (*Cloud Services*). Entende-se por modelo de *Cloud Services* (computação em nuvem) as soluções disponíveis em formato digital e sem necessidade de investimento em infraestrutura de maneira imediata, ou seja, a partir da nomeação dos usuários a CONTRATADA deverá disponibilizar de maneira imediata o funcionamento da solução em seu modo original.

7.3.2.3.2. São responsabilidades da CONTRATADA:

- Disponibilização de toda a infraestrutura de Data Center necessária para operação do sistema SIGRC (em *Cloud Services* – nuvem) e somente será aferida a disponibilidade e desempenho do sistema (com índices superiores a 99,7%);

7.3.2.4. Implantação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)

7.3.2.4.1. Deverá ser implantada uma solução Integrada de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão de acordo com os requisitos apresentados no item 6.3.

7.3.2.4.2. A CONTRATADA deverá prever equipe de desenvolvimento para implantação e eventual customização do SIGRC, Portal Web, aplicativos móveis, APIs públicas, integrações com sistemas legados e relatórios.

7.3.2.4.3. O SIGRC deverá ser utilizado na Central de Atendimento e nos canais digitais, para acatamento de todos os chamados realizados por esse canal e pelos órgãos e secretarias da PMSP, para registro dos tratamentos e despachos feitos durante o atendimento aos chamados abertos.

7.3.2.4.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA desenvolver a integração do SIGRC para envio dos chamados abertos para sistemas legados dos Órgãos da PMSP. Os tratamentos subsequentes poderão ser feitos no próprio SIGRC ou nos sistemas dos próprios órgãos.

7.3.2.4.5. Será de responsabilidade da CONTRATANTE disponibilizar através de integração para o SIGRC os andamentos dados aos chamados após a sua abertura. O SIGRC deve permitir a visualização atualizada desses andamentos através dos canais de atendimento.

7.3.2.4.6. Caso determinado órgão ou secretaria não possua sistema ou ferramenta para gestão dos chamados abertos via Solução de Atendimento 156 e pretenda utilizar o SIGRC como software de gestão e despacho de chamados, deverão ser fornecidas licenças e horas de serviço de implantação do SIGRC para o órgão em questão. A CONTRATADA deverá prever configuração de estrutura de recebimento e encaminhamento dos chamados de acordo com os tipos de sua responsabilidade. Eventuais tratamentos adicionais identificados pela CONTRATANTE como necessários nos sistemas legados poderão ser contratados via consumo horas referentes a manutenção evolutiva, conforme item 7.3.4.2.

7.3.2.4.7. São responsabilidades da CONTRATADA:

- Entender os requerimentos técnicos e funcionais do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão;
- Desenho, configuração, construção, teste e implantação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão;
- Disponibilização do serviço de integração (web-service) para utilização pelos órgãos da PMSP, quando necessário;

7.3.2.4.8. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Desenvolver os serviços de integração com os sistemas legados a serem consumidos pelo SIGRC através de seu barramento SOA.

7.3.2.4.9. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- P14 – Modelagem do Sistema de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (incluindo descrição funcional, modelo de dados e manual de utilização);
- P15 – Desenho funcional e técnico em alto nível de eventuais customizações comuns.

7.3.2.5. Implantação do Canal de Atendimento – Call Center

7.3.2.5.1. São responsabilidades da CONTRATADA:

- Disponibilizar e manter espaço físico em local próprio situado dentro dos limites da cidade de São Paulo que comporte a operação do Call Center durante o período de contrato (“Site Principal”);
- Disponibilizar e manter “Site de Contingência”, a um raio de no máximo 20 km de distância do Site Principal, visando o rápido deslocamento dos funcionários e mínimo impacto no atendimento em casos de necessidade de deslocamento. O Site de Contingência deve suportar pelo menos 40% do volume de chamadas, e utilizado por no máximo 48 horas. Em caso de necessidade de utilização do site de contingência, os atendentes para a PMSP deverão ser de utilização exclusiva da Prefeitura de São Paulo. O local será objeto de vistoria e validação pelo comitê avaliador da PMSP.
- Disponibilizar e manter a infraestrutura tecnológica para suportar a operação do Call Center;
- Disponibilizar e manter a infraestrutura de telecomunicações, incluindo URA – Unidade de Resposta Audível, CTI – Computer



minuta

Telephony Integration, DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, ramais, sistemas de gravação e licenças necessárias.

7.3.2.5.2. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- P16 – Dimensionamento da infraestrutura de Call Center;
- P17 – Relatório de testes da solução de Call Center;
- P18 – Documento de homologação da solução de Call Center.

7.3.2.6. Integração com o Canal de Atendimento - Portal de Atendimento ao Cidadão

7.3.2.6.1. A solução de Atendimento 156 deverá ser estruturada levando em consideração integração completa com o Portal Web de Atendimento ao Cidadão, Dispositivos móveis, bem como recursos tecnológicos para interoperabilidade entre os sistemas legados existentes na PMSP e outros órgãos da Administração Direta quando necessário.

7.3.2.6.2. A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento do Portal de Atendimento ao Cidadão, promovendo acesso do cidadão a todas as informações dos serviços prestados pela PMSP, disponibilizados de forma “online” através da Internet.

7.3.2.6.3. A solução disponibilizada através do canal de atendimento 156 deverá permitir que o cidadão acesse o portfólio de serviços oferecidos pela internet através do Portal Web de Atendimento ao Cidadão, para trazer menor custo e maior praticidade para o atendimento e registros das demandas de solicitações, abrangendo uma maior quantidade de acessos, levando em consideração as questões de **USABILIDADE, NAVEGABILIDADE, INTEGRIDADE:**

- O Portal de Atendimento ao Cidadão disponibilizado através da Internet será desenvolvido pela CONTRATANTE e poderá permitir o registro de ordens de serviço, com encaminhamento dinâmico ao SIRGRC - Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão, bem como aos órgãos municipais competentes, disponibilizando informações para acompanhamento das demandas registradas pelo requisitante.
- Este Portal Web de Atendimento ao Cidadão será acessado através do portal da Prefeitura de São Paulo ambos construídos e mantidos pela CONTRATANTE.
- A CONTRATANTE irá determinar todos os aspectos técnicos e visuais a serem obedecidos, seguindo e mantendo os padrões visuais, de acessibilidade e de navegabilidade já utilizados pelo atual Portal de PMSP.

- A CONTRATANTE definirá o modelo técnico da estrutura dos níveis de navegabilidade e o padrão de comunicação necessária a ser mantido, assegurando maior interação com o cidadão.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar “webservices” para integração do Portal Web de Atendimento ao Cidadão com SIGRC, gerando protocolos de atendimento.
- Para integração com sistemas existentes em outros órgãos da administração direta, a CONTRATADA deverá disponibilizar recursos de “webservices” para promover o processo de integração entre a solução de atendimento local e o SIGRC, caso as referidas áreas não optarem pela utilização do novo modelo.
- A CONTRATADA deverá garantir que todas as informações cadastradas e disponibilizadas no Portal Web de Atendimento ao Cidadão, existam na solução SIGRC de forma integrada e sem redundância de dados.
- A CONTRATADA deverá garantir que qualquer tipo de manutenção efetivada nas informações do cadastro de serviços, na solução SIGRC, seja sincronizado com as informações de serviços disponibilizadas através do Portal Web de Atendimento ao Cidadão.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar a estrutura do banco de dados da solução no ambiente da CONTRATANTE, com garantia de sincronizações periódicas para atualização.
- Deverá ser contemplada a estruturação de “webservices” específicos para o processo de construção de informações para o BI – Business Intelligence, que será utilizado na ferramenta de ETL disponibilizada pela CONTRATANTE.
- Todos os “webservices” deverão ser documentados e entregues a CONTRATANTE ou disponibilizados no Portal através do recurso AJUDA.
- A CONTRATADA terá o papel de apoiar a CONTRATANTE nas definições técnicas para as fases de desenho, construção e implantação, durante o processo das especificações funcionais dos fluxos e das telas de navegabilidade do Portal Web de Atendimento ao Cidadão, bem como nas questões de suporte técnico à equipe da CONTRATANTE envolvida no projeto, seguindo os seguintes requisitos técnicos e de negócios:
 - Página para divulgação de conteúdo da PMSP, campanhas e dados da transparência sobre atendimento ao cidadão.
 - Página de introdução da central de atendimento
 - Pagina informativa sobre os principais serviços solicitados
 - Possibilidade de cadastro do cidadão e manutenção do mesmo
 - Permitir que o cidadão faça o acompanhamento de todas as suas solicitações – status atual, abertura, reabertura e fechamento de chamados e suas respectivas datas/tempo de atendimento.
 - Permitir o envio de mensagens para cada tipo de solicitação
 - Permitir o envio de mensagens para cada tipo de procedimento executado, com autorização do requisitante.



minuta

- Possibilitar o envio de pesquisa de satisfação
- Totalmente integrado ao SIGRC e aplicativo móvel (visão única do cidadão)
- Deve permitir a extração de dados e geração de relatórios internos para a CONTRATANTE, no intuito de mensurar os principais serviços solicitados.
- Página de prestadores de serviço terceirizados da prefeitura, para que possam acompanhar as ordens de serviço atribuídas a sua equipe.
- A CONTRATADA deve revisar a usabilidade dos 24 (vinte e quatro) serviços definidos em conjunto com o Comitê Gestor da Prefeitura e também objeto de redesenho de processos nesta contratação do Portal de Atendimento ao Cidadão.
- A CONTRATADA deverá elaborar documentos funcionais e de visão dos 24 serviços estabelecidos pela CONTRATANTE, garantindo a integração do SIGRC – Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.

7.3.2.6.4. São responsabilidades da CONTRATADA:

- Definir em conjunto com a CONTRATANTE os requerimentos de usabilidade para a implantação dos 24 serviços no Portal de Atendimento ao Cidadão;
- Desenho, configuração, construção, teste e implantação dos serviços de Integração entre o Portal de Atendimento ao Cidadão e o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão.

7.3.2.6.5. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Desenho, configuração, construção, teste, implantação e manutenção do Portal de Atendimento ao Cidadão da Solução de Atendimento 156;
- Detalhar requerimentos funcionais e não-funcionais, conforme necessidade;
- Definir em conjunto com a CONTRATADA os requerimentos de usabilidade amigável para a implantação do Portal de Atendimento ao Cidadão.

7.3.2.6.6. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- P31 – Desenho funcional e técnico da integração entre o Portal de Atendimento ao Cidadão e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.
- P32 – Relatório de testes da integração entre o Portal de Atendimento ao Cidadão e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão;

- P33- Documento de homologação da integração entre o Portal de Atendimento ao Cidadão e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.
- P34 – Documento com os requerimentos de usabilidade para a implantação dos 24 serviços no Portal de Atendimento ao Cidadão.

7.3.2.7. Integração com Canal de Atendimento - Aplicativo Móvel para Uso dos Municípios e Implantação de Aplicativo Móvel de Gestão

7.3.2.7.1. Os serviços oferecidos pela Solução de Atendimento 156 também deverão ser disponibilizados via aplicativo móvel através de aplicativos móveis com tecnologia amplamente utilizada pelo mercado e compatível com as seguintes plataformas:

- IOS
- Android

7.3.2.7.2. Para esta frente de trabalho, a CONTRATADA deverá prever entrega de (i) integração com aplicativo público de uso dos municípios e de (ii) aplicativo móvel para usuários internos da PMSP

7.3.2.7.3. Integração do SIGRC com Aplicativo de uso dos municípios (i):

Para execução destes serviços, a CONTRATANTE, através do seu comitê gestor, irá enviar lista de até 10 serviços a serem disponibilizados em aplicativos para dispositivos móveis. O aplicativo móvel para estes serviços, construído pela CONTRATANTE, deve ser totalmente integrado pela CONTRATADA com o SIGRC (mesma base de dados) com processos de atualização e registros de forma “online” e em tempo real, e contemplar, no mínimo, os seguintes requisitos:

- Cadastro do cidadão
- Acompanhamento de ordens de serviço em aberto (status atual das solicitações)
- Captura de localização no momento de abertura do chamado
- Possibilidade de envio de mensagens, fotos ou informações adicionais para melhor atendimento do serviço.
- Recebimento de notificações a cada evolução do chamado
- Solicitação de pesquisa de satisfação
- A CONTRATADA deverá participar da definição de todos os requerimentos de usabilidade para a implantação da solução para os Aplicativos Móveis, em conjunto com a CONTRATANTE;
- A CONTRATADA irá elaborar o desenho, configuração, construção, teste e implantação dos serviços de Integração entre o Aplicativo Móvel disponibilizado para uso dos cidadãos e o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão.

7.3.2.7.4. Aplicativo de uso dos usuários internos da PMSP (ii): a CONTRATADA deverá elaborar o desenho, configuração, construção, teste e entrega de aplicativo móvel para gestão da Central de Atendimento 156. O SIGRC - Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão deverá disponibilizar



minuta

relatórios e gráficos das informações das demandas registradas com recurso de “DRILL DOWN”, bem como a estruturação de indicadores a serem determinados pela CONTRATANTE, através de qualquer tipo de dispositivos móveis, quer sejam com sistema operacional tipo: IOS (APPLE), WINDOWS PHONE (MICROSOFT) ou ANDROID (DEMAIS).

- Deverão ser agregados recursos para recebimento de alertas em casos de solicitações urgentes e sinalizações de acompanhamento dos prazos de execução das atividades de cada serviço demandado.
- Todas as solicitações registradas no SIGRC devem estar disponíveis para visualização detalhada no aplicativo móvel.
- Todos os aplicativos disponibilizados para uso em dispositivos móveis deverão estar integrados aos sistemas centrais, seja o Portal Web de Atendimento ao Cidadão e o Portal de Atendimento 156, através do SIGRC.

7.3.2.7.5. Ademais, a CONTRATADA deverá construir, documentar e disponibilizar **APIs públicas**, para uso da comunidade de desenvolvedores na construção de aplicativos próprios, porém visando integração com o sistema central da CONTRATANTE e garantindo o registro de demandas no SIGRC

7.3.2.7.6. São responsabilidades da CONTRATADA:

- Desenho, configuração, construção, teste e implantação do Aplicativo Móvel de uso dos usuários internos da PMSP da Solução de Atendimento 156;
- Definir em conjunto com a CONTRATANTE os requerimentos de usabilidade para a implantação do Aplicativo Móvel de uso dos municípios;
- Desenho, configuração, construção, teste e implantação dos serviços de Integração entre o Aplicativo Móvel de uso dos municípios e o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão.

7.3.2.7.7. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Desenho, configuração, construção, teste, implantação e manutenção do Aplicativo Móvel de uso dos municípios.
- Detalhar requerimentos funcionais e não-funcionais, conforme necessidade;
- Definir em conjunto com a CONTRATADA os requerimentos de usabilidade para a implantação do Aplicativos Móvel de uso dos municípios.

7.3.2.7.8. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- P35 – Desenho funcional e técnico da solução Aplicativo Móvel de uso dos usuários internos da PMSP;
- P36 – Relatório de testes da solução Aplicativo Móvel de uso dos usuários internos da PMSP;
- P37 – Documento de homologação da solução Aplicativo Móvel de uso dos usuários internos da PMSP;
- P38 – Documento com os requerimentos de usabilidade para a implantação dos Aplicativos Móveis;
- P39 - Relatório de testes da integração entre o Aplicativo Móvel de uso dos munícipes e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão;
- P40 – Documento de homologação da integração entre o Aplicativo Móvel de uso dos munícipes e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.
- P41 – APIs públicas que se integrem com o SIGR.

7.3.2.8. Implantação do Canal de Atendimento - Plataforma de Rede Social

7.3.2.8.1. Como base para o funcionamento dos canais referidos anteriormente, deverá ser criada uma plataforma própria e integrada ao SIGRC, que deverá servir como referência para o cidadão como o aplicativo da cidade. Isso significa que quando o munícipe de São Paulo desejar solicitar através de rede social Facebook ou Twitter, algum serviço municipal, propor algum projeto de melhoria, se informar sobre eventos a serem realizados na cidade ou informações e notícias turísticas, esta aplicação deverá permitir a abertura da solicitação e ser disponibilizada automaticamente no SIGRC.

7.3.2.8.2. A plataforma de Rede Social servirá também para promover a tomada de decisões junto à população, para investimentos, obras, e projetos, através de enquetes específicas para os usuários de acordo com aparelho de telefone, sexo, bairro, idade, profissão, educação, experiência profissional, perfil de interesses (mobilidade e transporte, meio-ambiente, tecnologia, empreendedorismo, cultura, esporte e lazer, saúde e bem-estar, turismo, urbanismo, segurança, educação, etc.) e área geográfica de atuação das principais interações do cidadão;

7.3.2.8.3. São responsabilidades da CONTRATADA:

- Desenho, configuração, construção, teste e implantação da plataforma de Rede Social;
- Definir em conjunto com a CONTRATANTE os requerimentos de usabilidade para a implantação da Rede Social;
- Desenho, configuração, construção, teste e implantação dos serviços de Integração entre a plataforma de Rede Social e o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento.

7.3.2.8.4. São responsabilidades da CONTRATANTE:

- Detalhar requerimentos funcionais e não-funcionais, conforme necessidade;
- Definir em conjunto com a CONTRATADA os requerimentos de usabilidade para a implantação da plataforma de Rede Social.



minuta

7.3.2.8.5. Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA são:

- P56 – Desenho funcional e técnico da plataforma de Rede Social;
- P57 – Relatório de testes da plataforma de Rede Social;
- P58 – Documento de homologação da plataforma de Rede Social .

7.3.3. Serviços de Operação do Atendimento

7.3.3.1. O Serviço de Operação do Atendimento ao munícipe, por meio do número telefônico 156, compreende a utilização de recursos eletrônicos (unidade de resposta audível – URA) e humanos, bem como o envio de mensagens de texto tipo SMS.

7.3.3.2. Atendimento Eletrônico (Unidade de Resposta Audível – URA):

7.3.3.2.1. Todos os atendimentos relacionados aos diversos serviços pertinentes ao número telefônico 156 serão realizados inicialmente pela Unidade de Resposta Audível (URA) e, se for necessário, direcionados para um operador (atendimento humano receptivo), por meio de menu interativo acionado pelo usuário.

7.3.3.2.1.1. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente, até que o problema seja sanado e o atendimento eletrônico normalizado.

7.3.3.2.2. Por meio da URA será veiculada mensagens informativas associadas a projetos, políticas e programas da PMSP.

7.3.3.2.3. A URA deverá prever a exibição de gravações institucionais durante o período de espera, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

7.3.3.2.4. A URA também deverá registrar pesquisa de satisfação ao final dos atendimentos concluídos pelos operadores.

7.3.3.2.5. Árvore URA: um novo desenho da árvore de voz será feito em conjunto pela CONTRATADA e CONTRATANTE.

7.3.3.2.6. Fraseologias:

7.3.3.2.6.1. A elaboração das fraseologias será realizada em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.3.3.2.6.2. As gravações de fraseologias serão efetuadas pela CONTRATADA e deverão ser submetidas à análise e aprovação da CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas.

7.3.3.2.6.3. As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas preferencialmente e em estúdio, salvo os casos emergenciais, que poderão ser realizadas pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS (*Text-To-Speech*).

7.3.3.2.6.4. A PMSP poderá especificar novas mensagens a serem implementadas na URA, pela CONTRATADA, devendo estar operantes em prazo máximo de 5 dias corridos, contados após o recebimento de comunicação formal da PMSP.

7.3.3.3. Atendimento Humano

7.3.3.3.1. Serviço de atendimento telefônico receptivo e ativo a ser realizado por operador alocado em uma mesma posição de atendimento.

7.3.3.3.2. O atendimento será efetuado por operador definido como generalista (multiperfil) ou especialista (dedicado), de acordo com as especificidades ou volume de demanda comportado por cada assunto.

7.3.3.3.3. Atendimento Humano Receptivo

7.3.3.3.3.1. Compreende o atendimento telefônico por parte do operador de chamadas transferidas por meio da URA.

7.3.3.3.3.2. Atividades:

- a) Atender ao munícipe, fornecendo-lhe as informações contidas em respostas padrão;
- b) Registrar as solicitações, denúncias, reclamações feitas pelo munícipe no SIGRC e em sistemas específicos da PMSP.
- c) Transferir as ligações para outras centrais determinadas pela CONTRATANTE e registrando suas solicitações no SIGRC; e,
- d) Transferir imediatamente para o operador competente do assunto/tema tratado, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

7.3.3.3.3.3. Os procedimentos para atender às demandas dos cidadãos pela CONTRATADA deverão envolver:

- a) Consulta aos *“scripts”* disponíveis no *“front end”* do SIGRC;
- b) Transferência para outro atendente, conforme o assunto/tema requerido;
- c) Consulta aos multiplicadores;
- d) Consulta à supervisão; ou
- e) Quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da CONTRATANTE.

7.3.3.3.3.4. Na hipótese do atendimento que, por quaisquer razões, não atender à demanda do cidadão (após tentativas comprovadas através de registros que deverão ser gravados em sua totalidade, no



minuta

histórico do “front end”), a CONTRATADA deverá encaminhar os registros das solicitações para CONTRATANTE.

7.3.3.3.5. O encaminhamento das solicitações não resolvidas conforme o item anterior se dará pelo próprio “front end”, através de um programa de direcionamento automático, a partir do qual a CONTRATADA as encaminhará à CONTRATANTE.

7.3.3.3.6. Compreendem também como atividades de competência da CONTRATADA o registro das manifestações dos usuários, que contenham: elogios, reclamações, denúncias e sugestões em relação aos serviços prestados. Estas manifestações servirão para a CONTRATANTE como uma das formas de medir a qualidade dos serviços prestados e para que a PMSP possa fazer gestão de qualidade junto à CONTRATADA.

7.3.3.3.7. Se a CONTRATANTE concluir que a reclamação é relativa ao atendimento realizado pela CONTRATADA, remeterá o caso direto à supervisão geral da CONTRATADA, para as providências necessárias à superação da reclamação.

7.3.3.3.4. Atendimento Humano Ativo

7.3.3.3.4.1. Consiste na execução de chamadas de saída ou retorno aos munícipes.

7.3.3.3.4.2. Atividades:

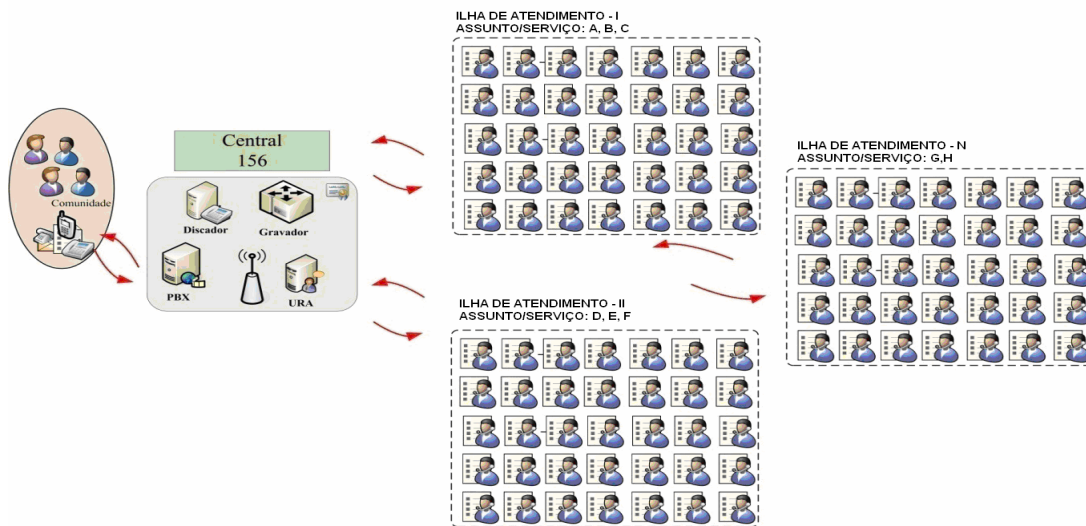
- a) Retornar as solicitações e os pedidos de informações que não foram respondidas no momento do teleatendimento receptivo (“*call back*”);
- b) Realizar ligações informativas acerca de serviços, projetos, programas e políticas da PMSP, conforme solicitação da CONTRATANTE, mediante “scripts” predeterminados por esta;
- c) Contatar munícipes, sob demanda da CONTRATANTE, para complementar as informações de um chamado já aberto.

7.3.3.3.4.3. Não serão consideradas para fins de remuneração as ligações efetuadas que não forem atendidas ou derem sinal de ocupado.

7.3.3.3.5. Modelo de Atendimento Humano

7.3.3.3.5.1. O atendimento humano receptivo e ativo se dará por postos de atendimentos aglutinados em ilhas de operação voltadas para assuntos/temas genéricos, compreendendo atendimento multiperfil, ou assuntos/temas exclusivos, envolvendo atendimento dedicado ou especializado.

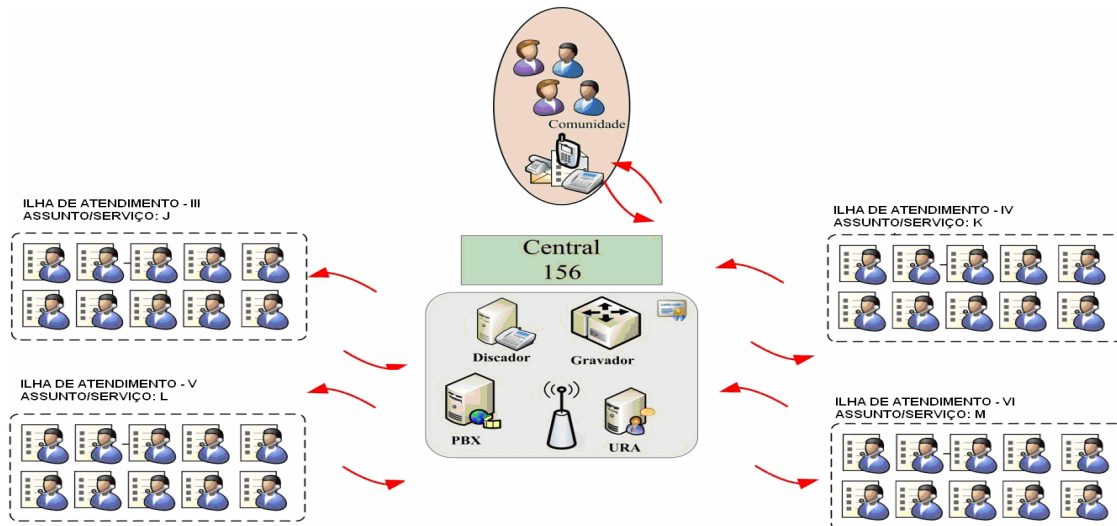
7.3.3.3.5.2. O atendimento multiperfil ou generalista compreende atendimentos de forma genérica distribuídos a um grupo de operadores que trabalharão de forma compartilhada para diversos tipos de assuntos/temas, possibilitando aglutinar em uma única ilha de atendimento serviços que guardam entre si afinidades de informações comuns, sistemas e procedimentos, conforme abaixo ilustrado:



7.3.3.3.5.3. O atendimento dedicado ou especializado refere-se aos serviços que apresentam conteúdo e informações específicas, assim definidos a critério da CONTRATANTE, conformando ilhas determinada, conforme abaixo ilustrado:



minuta



7.3.3.3.5.4. Discriminação atual das ilhas por assuntos/ temas, que poderão ser modificados de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRADA:

1	Zeladoria
2	CET
3	COVISA
4	Programa Sociais
5	São Paulo Transportes (SPTRANS)
6	Finanças
7	Bilhete Único
8	Recadastramento Saúde
9	Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM)
10	Assistência Social
11	Calçadas

7.3.3.3.5.4.1. O histórico e a volumetria das ligações atendidas nas ilhas por assuntos / temas encontram-se expressas no **ANEXO I "B"**.

7.3.3.3.5.5. O operador/atendente generalista deverá a trabalhar com até 3 (três) categoria de assuntos/temas.

7.3.3.3.5.6. O operador/atendente tanto generalista quanto especialista deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo em uma mesma posição.

7.3.3.3.5.7. A adoção do atendimento multiperfil ou dedicado obedecerá a critérios definidos exclusivamente pela CONTRATANTE, de acordo com a complexidade e/ou segurança dos procedimentos de atendimento de cada ilha de atendimento.

7.3.3.3.6. Respostas Padrão ou “script”

7.3.3.3.6.1. As respostas padrão serão elaboradas de comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.3.3.3.6.2. A CONTRATADA terá até 5 (cinco) horas para disponibilizar no “front end” as atualizações das respostas padrão promovida pela CONTRATANTE ou excluí-la do sistema.

7.3.3.4. Disparo Eletrônico de Mensagens de Texto Tipo SMS

7.3.3.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o serviço “Disparo Eletrônico de Mensagens de Texto”, que consiste em envio de textos aos usuários, utilizando-se de plataforma automática de sua responsabilidade para envio de mensagens do tipo SMS para os telefones móveis cadastrados na base de dados da PMSP.

7.3.3.4.2. A mensagem deverá ser gravada em um arquivo texto. Sendo assim, a mensagem deverá ser redigida, sempre mediante a solicitação prévia e do fornecimento dos conteúdos exclusivamente pela CONTRATANTE.

7.3.3.4.3. A CONTRATADA deverá manter sempre o sigilo absoluto de todas e quaisquer informações prestadas pela CONTRATANTE.

7.3.3.4.4. A CONTRATADA deverá efetuar até 3 (três) tentativas para um mesmo número de telefone.

7.3.3.4.5. A CONTRATADA também deverá disponibilizar relatórios de todas as mensagens SMS enviadas com seus respectivos retornos.

7.3.3.4.6. O serviço de disparo eletrônico será alimentado por informações gravadas em arquivos de “formato texto”, com padrão ASCII e com layout definido, ou por acesso a banco de dados relacional através de procedimentos armazenados ou diretamente em tabelas e visualizações.

7.3.3.4.7. As mensagens deverão ser disparadas sempre que houver campanhas institucionais mediante solicitação da CONTRATANTE.

7.3.3.4.8. Em toda mensagem enviada é necessário que haja informações como: “nome do responsável pela mensagem” (PMSP), “objetivo da mensagem” e “número de telefone” para contato em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais.

7.3.4. Serviços de Manutenção e Suporte da Solução de Atendimento 156

7.3.4.1 Suporte e Manutenção Corretiva

7.3.4.1.1. Os serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações consistem em responder dúvidas dos profissionais da CONTRATANTE, corrigir falhas e aplicar soluções para os incidentes abertos pelos profissionais.



minuta

7.3.4.1.2. São responsabilidades da CONTRATADA, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção corretiva da Solução de Atendimento 156:

- Atender e responder às dúvidas dos profissionais da CONTRATANTE;
- Investigar e analisar a causa raiz dos incidentes submetidos pelos profissionais da CONTRATANTE;
- Analisar o incidente e recusar o mesmo caso esteja fora do escopo de serviços da CONTRATADA. Em caso de recusa, o Comitê Operacional deve ser notificado formalmente nas reuniões de Governança;
- Analisar, especificar funcionalmente e estimar solução para resolução do incidente;
- Submeter especificação funcional e estimativa para implantação da solução do incidente para aprovação pelo membro do Comitê Operacional por parte da CONTRATANTE;
- Retrabalhar a solução do incidente caso a especificação funcional e estimativa para resolução não tenha sido aprovada pelo Comitê Operacional;
- Implantar em ambiente produtivo a solução validada e aceita pela CONTRATANTE;
- Monitorar e comunicar o progresso dos incidentes recebidos pela CONTRATADA.

7.3.4.1.3. São responsabilidades da CONTRATANTE, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção corretiva da Solução de Atendimento 156:

- Disponibilizar 1 (um) ponto de contato para dar suporte à CONTRATADA na resposta de dúvidas relacionadas aos processos de negócio da CONTRATANTE. Este ponto de contato deve ter conhecimento dos processos executados pelos Órgãos para atender os serviços requisitados pelos solicitantes;
- Definir e repassar à CONTRATADA todas as informações necessárias para a resolução dos incidentes;
- Aprovar a especificação funcional e estimativa de implantação da solução de proposta pela CONTRATADA em até 3 dias úteis. Após este prazo a solução será considerada automaticamente aprovada para desenvolvimento;
- Validar e aceitar a solução desenvolvida e testada em até 3 dias úteis. Após esse prazo, a solução será considerada automaticamente validada e aceita;

- Definir janelas operacionais para a entrada em produção das mudanças para a resolução dos incidentes.

7.3.4.2. Manutenção Evolutiva

7.3.4.2.1. As manutenções evolutivas de sistemas consistem nas requisições de modificação dos sistemas da Solução de Atendimento 156 implantada pela CONTRATADA, dentro de um limite máximo definido de 352 horas mensais de serviços de execução de manutenções evolutivas nos sistemas da Solução de Atendimento 156 implantados pela CONTRATADA.

7.3.4.2.2. Esses serviços serão prestados mensalmente de acordo com o volume de horas previsto neste Anexo, e serão entregues de acordo com o planejamento acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

7.3.4.2.3. Para este escopo fica estabelecido que o Comitê Operacional concentrará a recepção dos pedidos de alterações na Solução de Atendimento 156 originados pelos profissionais e acordará a prioridade de atendimento, mediante apresentação prévia das estimativas do esforço para implementação de cada solicitação de alteração.

7.3.4.2.4. Antes do início dos serviços, a CONTRATANTE e a CONTRATADA acordarão sobre as regras de priorização, de execução, atividades e responsabilidades do processo de gestão e implementação das solicitações de alteração, respeitando os seguintes princípios:

- A CONTRATANTE, com o suporte da CONTRATADA, será responsável pela análise de cada solicitação de alteração, pela priorização das demandas e pela aprovação dos esforços e cronograma de implementação das alterações;
- A CONTRATADA somente iniciará a implementação de uma alteração após a aprovação formal pela CONTRATANTE;
- O volume de 352 (trezentos e cinquenta e duas) horas mensais representa a capacidade instalada da CONTRATADA e poderá ser consumido total ou parcialmente pela CONTRATANTE, não havendo o acúmulo ou transferência de horas de um mês para o outro.

7.3.4.2.5. As atividades que serão executadas com essas horas mensais são:

- Avaliação e documentação dos requerimentos;
- Especificação funcional;
- Codificação;
- Testes;
- Documentação;
- Preparação de pacote para implementação em produção;
- Gestão de versionamento;

7.3.4.2.6. Para que uma demanda de evolução seja elegível a ser entregue por este item, todos os critérios a seguir deverão ser atendidos:

- A demanda deverá se restringir à Solução de Atendimento 156;



minuta

- O atendimento da demanda não poderá implicar em alterações no núcleo do código da Solução de Atendimento 156.

7.3.4.2.7. São responsabilidades da CONTRATADA, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção evolutiva:

- Prover 352 (trezentos e cinquenta e duas) horas mensais de serviços de execução de manutenções evolutivas nos sistemas implantados pela CONTRATADA;
- Disponibilizar 1 (um) ponto de contato da CONTRATADA para receber e discutir as requisições de manutenção evolutivas da CONTRATANTE;
- Analisar e elaborar a especificação funcional e estimar o esforço para implantação das requisições de manutenção evolutiva da CONTRATANTE;
- Submeter especificação funcional, estimativa de esforço e cronograma para implantação da requisição de manutenção evolutiva para aprovação do Comitê Operacional;
- Desenvolver e testar a requisição de manutenção evolutiva aprovada pela CONTRATANTE;
- Submeter a requisição de manutenção evolutiva que foi desenvolvida e testada pela CONTRATADA para validação e aceite pela CONTRATANTE;
- Implantar em ambiente produtivo a requisição de manutenção evolutiva que foi validada e aceita pela CONTRATANTE;

7.3.4.2.8. São responsabilidades da CONTRATANTE, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção evolutiva:

- Priorizar as requisições de manutenções evolutivas a serem realizadas pela CONTRATADA;
- Requisitar as demandas de manutenção evolutivas através do ponto de contato disponibilizado pela CONTRATADA;
- Disponibilizar 1 (um) ponto de contato para dar suporte à CONTRATADA na resposta de dúvidas relacionadas aos processos de negócio. Este ponto de contato deve ter conhecimento dos processos executados pelos Órgãos para atender os serviços requisitados pelos solicitantes;
- Aprovar a especificação funcional, estimativa e cronograma de implantação das manutenções evolutivas submetidas pela CONTRATADA em até 5 dias úteis.
- Validar e aceitar a requisição de manutenção evolutiva que foi desenvolvida e testada pela CONTRATADA em até 5 dias úteis.

- Definir janelas operacionais para a entrada em produção de mudanças.

8. RECURSOS DE CONTINGÊNCIA DO CALL CENTER

8.1. Sistemas e Equipamentos

- 8.1.1.** A CONTRATADA deverá se responsabilizar por manter a redundância e disponibilidade necessária para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos, tais como: equipamentos de Rede e Comunicação, Desktop, Servidores, equipamentos de telefonia, etc., que atendem a Central de Atendimento 156.
- 8.1.2.** Todos os sistemas e equipamentos de telefonia e informática utilizados para atender a CONTRATANTE deverão estar contemplados pelos seguintes recursos mínimos:
- a) “Nobreak” / Baterias com autonomia de no mínimo 03 (três) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia;
 - b) “Nobreak” / Baterias com autonomia de no mínimo 30 (trinta) minutos em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática e de comunicação de dados;
 - c) Gerador de energia elétrica com partida automática e autonomia de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática e telefonia, mantendo a Central de Atendimento 156 operante.
- 8.1.3.** “Back Up” do atendimento: a CONTRATADA deverá manter cópias de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em razão dos atendimentos realizados.

8.2. Predial

- 8.2.1.** Em casos incêndio, enchentes e outros sinistros que comprometam as instalações, inviabilizando a continuidade da prestação de serviço, a CONTRATADA deverá dispor de local alternativo apropriado para retomar a operação, sem ônus para a CONTRATANTE, observando às seguintes condições:
- a) No período máximo de 2 (duas) horas atender um percentual mínimo de 20% (vinte por cento) das chamadas receptivas e ativas;
 - b) No período compreendido entre 2 (duas) e 48 (quarenta e oito) horas atender um percentual mínimo de 40% (quarenta por cento) das chamadas receptivas e ativas;
 - c) No período compreendido entre 48 (quarenta e oito) horas a 15 dias corridos atender o percentual mínimo de 80% (oitenta por cento) das chamadas receptivas e ativas.
 - d) Após 15 dias corridos, atender o percentual de 100% das chamadas receptivas e ativas.

8.3. Pessoal

- 8.3.1.** A CONTRATADA deve elaborar plano de contingência para casos de greves, problemas de transporte e outros que possam afetar o conjunto dos recursos humanos da prestação de serviços à CONTRATANTE de modo a garantir o cumprimento dos índices de qualidade estabelecidos pelo Acordo de Níveis de Serviços.

9. RECURSOS HUMANOS DO CALL CENTER

- 9.1.** A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção, capacitação, supervisão, orientação e controle de pessoal para a operacionalização da Central de Atendimento.
- 9.1.1.** Esses procedimentos deverão ser executados em ambiente da CONTRATADA.
- 9.1.2.** Esses procedimentos deverão ser devidamente documentados, ficando à disposição da CONTRATANTE para eventuais auditorias.



minuta

9.1.3. A CONTRATADA deverá, sempre que provocada pela CONTRATANTE, responder no prazo de 48 horas a toda e qualquer questionamento referente ao pessoal envolvido na prestação do serviço.

9.2. Seleção de Pessoal

9.2.1. No processo de seleção, a CONTRATADA deve observar os seguintes critérios:

- a) Perfil / conhecimento compatível com a função, atendendo aos pré-requisitos e à formação exigida, conforme quadro disposto no subitem 9.2.3;
- b) Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato;
- c) Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada;
- d) Obrigatoriedade de realização de exames audiométricos.

9.2.2. Todas as exigências de perfil estabelecidas deverão ser avaliadas e comprovadas pela CONTRATADA e a cópia dos instrumentos avaliatórios utilizados para a contratação do quadro de funcionários que atenderão à Central de Atendimento devem ficar à disposição da CONTRATANTE a qualquer tempo.

9.2.3. Perfis Profissionais Básicos

9.2.3.1. Operador / Atendente

Formação Acadêmica	✓ Ensino médio completo
Perfil	✓ Conhecimento de microinformática básica, digitação, "Internet", "Windows" e "Office" ✓ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços ✓ Sensibilidade para questões sociais ✓ Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita ✓ Boa dicção e audição ✓ Raciocínio lógico ✓ Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho ✓ Engajamento nas diretrizes da Central de Atendimento ✓ Cortesia, civilidade ✓ Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de tele atendimento receptivo.
Atribuições Principais	✓ Orientar e informar os munícipes acerca dos programas, projetos e políticas da PMSP ✓ Registrar no Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão todas as ligações atendidas (informações, solicitações, reclamações, sugestões e denúncias)

9.2.3.2. Supervisor – Operador Técnico Especialista

Formação Acadêmica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em sua área de atuação ✓ Conhecimento avançado de microinformática, digitação, "Internet", "Windows", "Office". ✓ Avançados Conhecimentos de Legislação e Normas técnicas de sua área de atuação ✓ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços ✓ Sensibilidade para questões sociais ✓ Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita ✓ Boa dicção e audição ✓ Engajamento nas diretrizes da Central de Atendimento ✓ Cortesia, civilidade ✓ Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de tele atendimento receptivo. ✓ Capacidade de gerenciar pessoas ✓ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; ✓ Raciocínio lógico e matemático em nível de terceiro grau ✓ Conhecimento de técnicas de monitoração e "feedback" (comunicação de informação de dados, sobre o desempenho relativo à qualidade dirigida à fonte que pode tomar as medidas apropriadas) ✓ Organização ✓ Inteligência emocional ✓ Relacionamento interpessoal ✓ Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de operação.
Atribuições Principais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Esclarecer dúvidas dos operadores ✓ Acompanhar o desempenho dos operadores ✓ Dar feedback aos operadores ✓ Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados ✓ Gerenciar a satisfação dos munícipes acerca do atendimento prestado pelo seu grupo de operadores ✓ Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados ✓ Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços ✓ Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

9.2.3.4. Monitor de Qualidade



minuta

Formação Acadêmica	<ul style="list-style-type: none">✓ Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação
Perfil	<ul style="list-style-type: none">✓ Experiência mínima de 1 (um) ano na função de monitor de qualidade ou supervisão em atendimento receptivo✓ Experiência no trato de “<i>softwares</i>” de monitoração e equipamentos de análise e diagnósticos✓ Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada✓ Capacidade de agir com calma e tolerância, frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho✓ Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos✓ Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento✓ Sensibilidade para questões sociais
Atribuições Principais	<ul style="list-style-type: none">✓ Monitorar as ligações e diálogos realizados pelos operadores✓ Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo quando necessário✓ Promover a escuta direta (online) e gravada dos atendimentos, objetivando a qualidade do atendimento✓ Comunicar ao supervisor qualquer problema relativo aos atendimentos prestados✓ Realizar o feedback aos operadores quanto ao desempenho e os ajustes necessários✓ Acompanhar o desenvolvimento dos novos operadores✓ Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes

9.2.3.5. Multiplicador / Instrutor de Treinamento


Formação Acadêmica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formado ou cursando Curso Superior na área de Ciências Humanas, tendo cumprido pelo menos 75% dos créditos do curso.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Domínio da língua portuguesa oral e escrita ✓ Experiência comprovada de pelo menos 1 ano na área de qualidade em operações de Telemarketing e/ou aplicação de treinamentos ✓ Fluência, clareza e objetividade ✓ Sensibilidade social ✓ Boa dicção e audição ✓ Raciocínio lógico ✓ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços ✓ Cortesia e civilidade ✓ Capacidade de agir com calma e tolerância.
Atribuições Principais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planejar e executar processos de capacitação de reciclagem periódica, programas de treinamento comportamentais, ações de melhoria do clima organizacional e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados ✓ Elaborar materiais utilizados nas capacitações, quais sejam: apostilas, manuais de sistemas e outros ✓ Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes

9.2.3.6. Analista de Base de Conhecimento

Formação Acadêmica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiência mínima de seis meses em atividades de atendimento ✓ Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional ✓ Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita ✓ Sensibilidade social ✓ Boa dicção e audição ✓ Raciocínio lógico ✓ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços ✓ Capacidade de síntese
Atribuições Principais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estruturar, implantar e manter continuamente, com apoio e aprovação prévia da PMSP, a base de conhecimento e todos os "scripts" de atendimento, contemplando todas as respostas padronizadas ✓ Manter atualizada a base de conhecimento de acordo com as atualizações dos sistemas de informação ✓ Propor à PMSP alterações métodos, procedimentos ou rotinas existentes na base de conhecimento, com o objetivo de aumentar a assertividade das soluções registradas na base de conhecimento e garantir um elevado nível de satisfação dos usuários.

9.2.3.7. Gestor de Qualidade

VERA CRISTINA SOARES DE MELLO
R.F. 749.276.6.

Formação Acadêmica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação
Perfil	 <p><i>minuta</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Domínio da língua portuguesa oral e escrita ✓ Experiência comprovada de, pelo menos, quatro (04) meses de qualidade em Call Center ✓ Fluência, clareza e objetividade ✓ Sensibilidade social ✓ Boa dicção e audição ✓ Raciocínio lógico ✓ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade ✓ Capacidade de agir com calma e tolerância ✓ Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita ✓ Experiência desejável na área de recursos humanos/qualidade em central de teleatendimento ✓ Habilidades de organização, controle, liderança, solução de problemas ✓ Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal ✓ Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional ✓ Habilidade em planejamento e controle ✓ Habilidade na elaboração de atividades motivacionais ✓ Habilidade em formular, aplicar e interpretar os resultados de Pesquisas de Satisfação dos usuários e Qualidade ✓ Condução de grupos ✓ Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de Qualidade ✓ Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional ✓ Habilidade em conduzir reuniões ✓ Didática ✓ Conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word, Excel e Access) e Open Office ✓ Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pelo CONTRATANTE, inclusive treinamento em: <ul style="list-style-type: none"> • Telemarketing • Gestão de pessoas • Gestão de processos • Sistemas de monitoração • Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências ✓ Utilização dos scripts/roteiros ✓ Acompanhar o calendário de eventos, sazonalidade e afins ✓ Acompanhar e contingenciar o nível de absenteísmo e “turn over” ✓ Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela Central de Atendimento 156 ✓ Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts ✓ Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços ✓ Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central de Atendimento 156 ✓ Formular, aplicar e interpretar resultados de Pesquisas de Satisfação dos usuários e Qualidade ✓ Realizar auditoria de qualidade da de conhecimento e scripts da Central de Atendimento 156 ✓ Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os roteiros de atendimento de novas operações ✓ Planejar e coordenar os processos de capacitação organizacional, de reciclagem periódica, de programas de treinamento comportamentais e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados ✓ Planejar e coordenar a elaboração de materiais utilizados nas capacitações, quais sejam: apostilas, manuais de sistemas e outros ✓ Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes
Atribuições Principais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interagir com representantes da CONTRATANTE nas questões referentes à gestão da qualidade dos serviços. ✓ Analisar mensalmente os dados gerenciais de atendimento e qualidade, propondo melhorias necessárias à garantia da excelência do serviço prestado. ✓ Avaliar a qualidade dos serviços prestados utilizando critérios e ferramentas aprovados pela CONTRATANTE. ✓ Promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços

9.2.3.8. Analista de tráfego

Formação Acadêmica	<ul style="list-style-type: none">✓ Formado em Curso Superior, preferencialmente na área de Exatas
Perfil	<ul style="list-style-type: none">✓ Domínio da língua portuguesa oral e escrita✓ Experiência comprovada de, pelo menos 1 ano, em controle e análise de tráfego de ligações em Call Center✓ Fluência, clareza e objetividade✓ Raciocínio lógico✓ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços✓ Capacidade de agir com calma e tolerância✓ Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita✓ Raciocínio lógico, matemático e nível superior desejável✓ Capacidade de análise/síntese✓ Experiência desejável na área de controle de tráfego em central de atendimento✓ Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas✓ Conhecimento das ferramentas e “softwares” inerentes à função✓ Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade✓ Conhecimentos de informática, digitação, Windows, Office (Word, Excel intermediário e Access) e Open Office✓ Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pelo CONTRATANTE, inclusive treinamento em:<ul style="list-style-type: none">• Telemarketing• Sistemas de monitoração• Uso da Posição de Atendimento - P.A. - (sistema telefônico)• Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências• Utilização dos scripts/roteiros
Atribuições Principais	<ul style="list-style-type: none">✓ Analisar, dimensionar e controlar o tráfego das ligações✓ Planejar e acompanhar os serviços e resultados da operação✓ Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação✓ Comunicar ao coordenador de operação as ocorrências de atendimento✓ Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda do atendimento e no perfil dos operadores✓ Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, buscando ganhos de produtividade✓ Emitir diariamente relatórios de volumetria de atendimento✓ Coletar informações necessários ao controle dos indicadores de desempenho✓ Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes

9.2.3.9. Analista de Sistema do Suporte Tecnológico



minuta

Formação Acadêmica	<ul style="list-style-type: none">✓ Formado ou cursando Curso Superior na área de Ciências Computação, Análise de Sistemas, Estatística e correlatas, tendo cumprido pelo menos 75% dos créditos do curso, ou curso de pós-graduação concluído voltado para ciências da computação
Perfil	<ul style="list-style-type: none">✓ Ter amplos conhecimentos nas ferramentas/tecnologias propostas para os Sistemas utilizados no atendimento ao munícipe no Call Center✓ Ter conhecimento/experiência em Ferramentas de desenvolvimento de sistemas e páginas web, tais como, JAVA, JAVA SCRIPT, J2EE, HTML, ASP, .NET, XML, Web Services, VB, VBScript e KIT MACROMEDIA, ADOBE FLEX, Tecnologia ASTERISK, Noções de Gerenciamento de Projetos – PMI, UML, RUP, Qualidade de Software✓ Aplicativos do MS-Office (Word, Excel, Power Point, Access)✓ Correio eletrônico (Internet Explorer e Outlook) e bancos de dados, principalmente SQL, Oracle e informix✓ Certificações: OCPJWD e JAVA✓ Conhecimento em Itil, e Cobit✓ Domínio da língua portuguesa oral e escrita✓ Experiência comprovada de, pelo menos 1 ano, em aplicação de treinamentos✓ Fluência, clareza e objetividade✓ Sensibilidade social✓ Boa dicção e audição✓ Raciocínio lógico✓ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade✓ Capacidade de agir com calma e tolerância✓ Pelo menos 1 profissional desta categoria fica obrigado a atender 100% dos requisitos; os demais profissionais deverão atender minimamente 90% dos requisitos aqui descritos
Atribuições Principais	<ul style="list-style-type: none">✓ Gerenciar equipamentos tecnológicos e de telefonia do Call Center✓ Interagir com a PMSP e os gestores dos órgãos participantes do sistema, visando melhorar continuamente a disponibilidade da infra-estrutura tecnológica✓ Receber as demandas e apresentar os relatórios gerenciais solicitados pela PMSP ou órgãos participantes dos sistemas;✓ Demais atividades pertinentes.

9.2.3.10. Coordenador da Operação

Formação Acadêmica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ensino Superior completo e pós-graduação nas áreas: gestão de pessoas, administração, recursos humanos e correlatas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conhecimentos avançados de informática e, obrigatoriamente com experiência profissional mínima, de 2 anos em Coordenação de operações de Telemarketing ✓ Capacidade de gerenciar pessoas e dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços ✓ Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de <i>Contact Center</i> ✓ Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional
Atribuições Principais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores ✓ Planejar e executar os serviços da operação ✓ Responsabilizar-se operacionalmente pela Central de Atendimento 156 da PMSP ✓ Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação ✓ Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências ✓ Organizar e distribuir as tarefas diárias dos supervisores ✓ Controlar a alocação de “ilhas” de atendimento na Central ✓ Fornecer as informações técnicas necessárias ao Gestor do Contrato para apresentação à equipe de gestão da PMSP ✓ Promover campanhas motivacionais ✓ Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes

9.2.3.11. Gestor de Contrato



minuta

Formação Acadêmica	<ul style="list-style-type: none">✓ Formado em Curso Superior de Administração, Direito, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas ou correlatas
Perfil	<ul style="list-style-type: none">✓ Domínio da língua portuguesa oral e escrita✓ Experiência comprovada de, pelo menos 5 anos, em gestão de contratos de Call Center✓ Fluência, clareza e objetividade✓ Sensibilidade social✓ Boa dicção e audição✓ Raciocínio lógico e matemático✓ Liderança✓ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade✓ Capacidade de agir com calma e tolerância✓ Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo✓ Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita✓ Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de Call Center✓ Domínio técnico de métricas de Call Center✓ Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos✓ Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos✓ Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pelo CONTRATANTE, inclusive treinamento em:<ul style="list-style-type: none">• Telemarketing;• Técnicas de gestão de pessoas;✓ Técnicas gerenciais específicas de Call Center.
Atribuições Principais	<ul style="list-style-type: none">✓ Interagir com o fiscal indicado pela CONTRATANTE em questões referentes à gestão operacional dos serviços, envolvendo a qualidade do atendimento prestados serviços, readequações necessárias ao processo de operação, redimensionamento e requalificação do pessoal envolvido.✓ Analisar em conjunto com a CONTRATANTE os dados gerenciais de atendimento e propor melhorias, visando garantir a excelência do serviço prestado.✓ Encaminhar mensalmente à CONTRATANTE toda a documentação necessária ao pagamento dos serviços prestados no período.✓ Disponibilizar todos os relatórios e informações relativos à seleção, contratação e capacitação de pessoal, bem como os atinentes aos atendimentos efetuados, conforme a periodicidade estabelecida no presente Termo de Referência ou mediante solicitação da CONTRATANTE.

9.4. Contratação de Pessoal

9.4.1. CONTRATADA deverá prover a contratação de pessoal necessária, em termos de quantidade e qualidade, para atender de forma adequada aos critérios de qualidade exigidos pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços.

9.4.2. A contratação e alocação dos profissionais abaixo relacionados devem obedecer aos seguintes parâmetros:

Categoria Profissional	Dimensionamento
Supervisor	1 (um) para, no máximo, 20 (vinte) operadores
Monitor de Qualidade	1 (um) para, no máximo, 50 (cinquenta) operadores
Instrutor de Treinamento	1 (um) para, no máximo, 30 (trinta) operadores

9.4.3. A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverá adotar, no mínimo, os parâmetros fixados em Acordo e/ou Convenção Coletiva pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (SINTRATEL) e empresas de telemarketing da cidade de São Paulo e Grande São Paulo.

9.4.4. As ausências dos membros da equipe de operação para a prestação de serviços à CONTRATANTE, decorrentes de faltas, férias, licenças, greve, folgas e outros, deverão ser supridas pela CONTRATADA, sem custos adicionais **ou prejuízos** à operação da CONTRATANTE, devendo a mesma sempre se antever aos fatos;

9.4.5. A CONTRATADA se compromete a substituir qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos previsto neste Termo de Referência, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de notificação emitida pelo fiscal do contrato da CONTRATANTE.

9.4.6. A CONTRATADA deverá manter, no mínimo, 1 (um) responsável pela empresa à disposição do Gestor do Contrato da CONTRATANTE 24 horas/dia, 7 dias na semana, podendo ser este responsável o Gestor do Contrato por parte da CONTRATADA, ou pessoa(s) por ele designada(s).

9.5. Capacitação de Pessoal

9.5.1. A capacitação de pessoal envolve duas etapas: a primeira, inicial ou de formação, e a segunda, específica.

9.5.2. Capacitação Inicial ou de Formação

9.5.2.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA a capacitação para supervisores, analistas de tráfego, monitores de qualidade, multiplicadores e atendentes, versando, sobre a natureza técnico-operacional, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis e utilizados pela Central para o atendimento aos cidadãos. Também se relacionam nesta categoria, as orientações e instruções que versem sobre técnicas e qualidade de atendimento.

9.5.2.2. A CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, deverá promover a capacitação técnico-operacional, bem como os procedimentos operacionais de “front end”, nas seguintes ocasiões:

- a) Na implantação da operação;
- b) Em caso de eventual instalação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento;
- c) Sempre que houver mudança de atendimento dos produtos ou inclusão de novos temas ou assuntos
- d) Sempre que forem contratados novos operadores, supervisores, monitores de qualidade e instrutores de treinamento, analistas de tráfego;



minuta

e) Nos processos de reciclagem (garantindo a participação em no mínimo 2 (dois) cursos por ano de todas as categorias envolvidas na prestação do serviço);

f) Quando solicitada pela CONTRATANTE

9.5.2.3. A capacitação deverá contemplar o fornecimento de material didático de apoio necessários ao desenvolvimento dos cursos, como manuais e apostilas.

9.5.2.4. Carga horária mínima para a capacitação inicial de formação é de 24 (vinte e quatro) horas.

9.5.2.5. O conteúdo programático, de responsabilidade da CONTRATADA, deve abordar no mínimo os seguintes assuntos:

a) Contextualização sobre Central de Atendimento;

b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;

c) Padrões de Atendimento Telefônico;

d) Técnicas de negociação por telefone;

e) Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor;

f) Sigilo profissional;

g) Conhecimentos sobre a CONTRATANTE, seus produtos e suas ferramentas e recursos tecnológicos.

9.5.2.6. A capacitação será conduzida por equipe de multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função. Esta equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo a CONTRATANTE informada, por meio de relatórios, sobre cada ação realizada.

9.5.3. Capacitação Específica

9.5.3.1. Natureza estrutural, baseada nas informações, assuntos e serviços pertinentes à CONTRATANTE, utilizados como fonte e estrutura para o atendimento realizado pela Central.

9.5.3.2. A equipe da CONTRATANTE realizará a capacitação para supervisores, monitores de qualidade e multiplicadores, que deverão, por sua vez, capacitar os atendentes, sendo que os custos relativos às instalações, equipamentos, material de apoio, “coffee break” serão de responsabilidade da CONTRATADA.

9.5.3.2.1. Os Grupos de atendentes a serem capacitados por multiplicadores deverão ser formados com, no máximo, 30 (trinta) pessoas.

9.5.3.2.2. Os grupos de atendentes a serem capacitados por multiplicadores deverão ser formados com, no máximo, 30 (trinta) pessoas.

9.5.3.3. A carga horária mínima para a capacitação específica é de 54 horas.

10. MACRO CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO

10.1. O Macro Cronograma apresentado a seguir estabelece os principais prazos a serem atendidos quanto à implantação e operação dos serviços descritos neste escopo:

Etapas	Ano 1												Ano 2															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24				
1 Planejamento, Desenvolvimento e Implantação da Solução																												
1.1. Planejamento e Priorização dos Serviços																												
1.2. Onda 1 (Infra Física e TI + Call Center – telefônico, chat e e-mail + SMS)																												
1.3. Onda 2 (CzRM + Portal Web + App)																												
1.4. Gestão Integrada do Projeto																												
2 Revisão de Processos de Atendimento																												
2.1. Revisão processos priorizados Onda 1 (Ano 1)																												
2.2. Revisão processos priorizados Onda 2 (Ano 1)																												
2.3. Revisão processos priorizados Onda 3 (Ano 1)																												
2.4. Revisão processos priorizados Onda 1 (Ano 2)																												
2.5. Revisão processos priorizados Onda 2 (Ano 2)																												
2.6. Revisão processos priorizados Onda 3 (Ano 2)																												
2.3. Suporte à implantação das melhorias de processos																												
3 Operação e Manutenção da Solução																												
3.1. Operação do Call Center																												
3.2. Suporte e Manutenção das Aplicações e Infra																												
4 Núcleo de Gestão da Performance																												
4.1. Operação do Núcleo de Gestão da Performance																												
5 Gestão da Mudança																												
4.1. Planejamento e Execução das ações de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação																												

11. GOVERNANÇA E CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

11.1. Condições Gerais

- 11.1.1. A CONTRATADA será responsável pela execução do escopo de trabalho descrito neste Termo de Referência, em conformidade com a qualidade e prazos estabelecidos.
- 11.1.2. Os produtos gerados durante o projeto deverão ser encaminhados à CONTRATANTE que fará a verificação da conformidade e completude dos produtos e, em não havendo nenhuma observação, deverá emitir Os respectivos aceites. Caso haja alguma desconformidade, a CONTRATANTE deverá convocar a CONTRATADA para prestar esclarecimentos e fazer as correções cabíveis.
- 11.1.3. A CONTRATANTE será responsável pelo pagamento dos referidos serviços conforme condições estabelecidas neste documento.
- 11.1.4. A CONTRATADA deverá obedecer às condições deste Termo de Referência para perfeito cumprimento do objeto do certame licitatório e ao cronograma de trabalho apresentado em sua proposta, sendo esta obrigação formalizada em Contrato.
- 11.1.5. A CONTRATADA deverá entregar ao término de cada etapa, os produtos, documentos ou relatórios pertinentes para avaliação da CONTRATANTE para emissão de seu aceite.



minuta

- 11.1.6.** A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis para avaliar os produtos ou relatórios entregues e opinar sobre o seu aceite e, em caso de negação, convocar a CONTRATADA para prestar esclarecimentos e fazer as correções cabíveis, devendo ser dada continuidade na execução dos trabalhos desta até que ela seja concluída. Em não havendo resposta no prazo estabelecido, os produtos entregues serão considerados aceitos e o pagamento devido será realizado conforme condições estabelecidas neste documento.
- 11.1.7.** A CONTRATADA deverá dispor de estações de trabalho (computadores) para a prestação do serviço, para cada um dos profissionais a serem alocados.
- 11.1.8.** Os produtos e documentos gerados em meio eletrônico deverão ser compatíveis com as ferramentas Microsoft Office.
- 11.1.9.** A CONTRATANTE será proprietária de todo e qualquer produto e documentação que vierem a ser gerados pela CONTRATADA em função da execução dos serviços e que não for de propriedade intelectual desta.
- 11.1.10.** CONTRATANTE deverá ter acesso direto as bases de dados da CONTRATADA a qualquer momento e periodicidade.

11.2. Período de transição e início da operação

- 11.2.1.** A CONTRATADA terá o prazo de até 90 dias para assumir a completa operação do serviço de atendimento ao cidadão 156. Entende-se por operação completa todo atendimento telefônico e implantação da solução SIGRC para acompanhamento dos chamados.

11.3. REVERSIBILIDADE DAS TECNOLOGIAS

O presente contrato configura prestação de serviços com apoio de sistemas de informação para operação de atendimento telefônico ao cidadão - Call Center – e também para o sistema de gestão de relacionamento com o cidadão - SIGRC.

No intuito de preservar todo investimento a ser executado por esta Administração, a CONTRATADA tem a obrigação de consolidar termo de encerramento de contrato com os seguintes itens obrigatórios:

- a) Plano de Trabalho do Projeto
- b) Estrutura Analítica do Projeto
- c) Indicadores e critérios de medição atualizados
- d) Mapeamento de Riscos do Projeto
- e) Portfolio de serviços oferecidos ao cidadão
- f) Plano de priorização de Órgãos e serviços
- g) Relatório Anual de evolução do projeto
- h) Plano de Gestão da Mudança e engajamento da liderança e profissionais do Projeto
- i) Documentação da estratégia, planejamento e execução de ações de comunicação relacionadas à execução do Projeto – incluindo material de campanhas executadas

- j) Materiais de treinamento executados
- k) Relatório Geral de Resultados das Ações de Gestão da Mudança
- l) novo modelo de governança para a revisão da estratégia de comunicação, a sua execução, acompanhamento e reporte periódico
- m) Processos Revisados dos serviços priorizados:
 - mapa de fluxo de valor (VSM) a partir da tabela SIPOC que contempla fornecedores, entradas (input), processos, saídas (output), clientes
 - Desenho dos processos futuros de atendimento às solicitações de serviços (em notação BPMN)
- n) Painel de indicadores de desempenho em formato digital, integrado ao SIGRC.

Além destes materiais, a CONTRATADA deverá prever o repasse dos sistemas utilizados na gestão do relacionamento com o cidadão e materiais de sua operação de atendimento telefônico. Para o SIGRC, deverá ser dada opção à CONTRATANTE de permanecer com a solução em utilização, desde que essa faça opção por pagamento de anuidade direto ao fabricante da solução.

Portanto, os seguintes itens também devem configurar no termo de aceite definitivo do contrato:

- a) Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)
 - a. Manual de treinamento ao usuário final e administrador (o manual deve ser personalizado para o modelo de atendimento atual do 156)
 - b. Documentação funcional do processo de atendimento ao cidadão
 - c. Especificação técnica das integrações e eventuais customizações realizadas
 - d. Documento de homologação da solução
 - e. Modelo de dados conceitual e físico
 - f. Base de dados atual da solução
 - g. Carta do fabricante do software permitindo a reversibilidade das licenças para a Administração Pública, se esta desejar permanecer com a solução em questão.
- b) Portal Web:
 - a. Manual de utilização pelo usuário e administrador
 - b. Documentação funcional do Portal Web de atendimento ao cidadão
 - c. Especificação técnica do Portal Web
 - d. Documento de homologação da solução
 - e. Base de dados atual da solução
- c) Aplicativo Móvel
 - a. Manual de utilização pelo usuário e administrador
 - b. Documentação funcional
 - c. Especificação técnica
 - d. Documento de homologação da solução
 - e. Base de dados atual da solução
 - f. APIs públicas para que a comunidade de desenvolvimento possa criar aplicativos e se relacionar diretamente com PMSP
- d) Call Center



minuta

- a. Relatório geral sobre o modelo de gestão da operação
 - i. Ilhas de atendimento, quantidade de supervisores por operador
 - ii. Volume de chamadas por tipos
 - iii. Volume de ligações abandonadas
 - iv. Relatório geral de SLAs praticados
 - v. Documento contendo todos os roteiros (*scripts*) de atendimento por tipo de serviço
 - vi. Relatório geral com índices de pesquisa de satisfação
 - vii. Relatório geral de vistoria de campo

11.4. Governança

11.4.1. Comitê Gestor

11.4.1.1. O Comitê Gestor é o principal responsável pela coordenação, integração, disciplina e controle dos esforços das Partes voltados à adequada execução dos serviços previstos neste Termo de Referência. O Comitê Gestor terá como principais objetivos:

- Estabelecer e comunicar o direcionamento estratégico dos Serviços em alinhamento com os objetivos e expectativas da CONTRATANTE, descritos no Contrato;
- Revisar periodicamente o desempenho e atuação e determinar mudanças aos membros do Comitê Operacional, tanto da CONTRATANTE quanto da CONTRATADA;
- Revisar os serviços prestados do ponto de vista de qualidade;
- Resolver em última instância as questões estratégicas e questões escaladas na governança do projeto de forma a não comprometer os custos, esforços e prazos;
- Acompanhar e avaliar os indicadores de desempenho, descritos no item 16 ("REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS") deste Termo de Referência;
- Promover a articulação necessária para direcionar e resolver as questões críticas, políticas, organizacionais ou de relacionamento entre as Partes;
- Designar equipe da CONTRATANTE para dar suporte à CONTRATADA ao longo da execução do Contrato.

11.4.1.1.1. Participantes

São membros do Comitê Gestor, minimamente:

- (i) Diretor(a) da CONTRATADA, ou pessoa por ele(a) indicada;

(ii) Secretário da Secretaria Municipal de Gestão, ou pessoa por ele indicada;

(iii) Responsável pelo Comitê de Operação;

11.4.1.1.2. Frequência de reuniões:

O Comitê Gestor terá frequência bimestral de reuniões.

11.4.2. Comitê Operacional

11.4.2.1. O Comitê Operacional será responsável por planejar e acompanhar a execução dos Serviços previstos neste Termo de Referência.

11.4.2.2. Todas as reuniões serão realizadas nas instalações da CONTRATANTE, ou como a CONTRATANTE aconselhar (com participantes remotos via teleconferência ou vídeo conferência).

11.4.2.3. As partes deverão ser notificadas com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data de realização da reunião.

11.4.2.4. As Partes deverão ser notificadas com a antecedência mínima de 3 (três) dias úteis no caso de alterações nas datas desta reunião.

11.4.2.5. Os representantes que não comparecerem às reuniões previamente agendadas, por motivos previamente justificados, receberão a ata da reunião, via e-mail, e terão até 2 (dois) dias corridos para manifestar seu voto, sob pena de em não o fazendo ser considerado como aceitação tácita do conteúdo sem ressalvas, ou seja, voto a favor do que foi deliberado.

11.4.2.6. O Comitê Operacional terá como principais objetivos:

- Monitorar as atividades da equipe de implantação e permitir seu alinhamento com os objetivos da Solução de Atendimento 156;
- Realizar acompanhamento das atividades e produtos conforme previstos neste Termo de Referência;
- Avaliar as prioridades do projeto;
- Realizar o planejamento e execução do projeto;
- Supervisionar as atividades relacionadas ao atendimento dos objetivos da Solução de Atendimento 156, gerenciando o comprometimento dos servidores alocados monitorando o andamento do projeto;
- Identificar e encaminhar para o Comitê Gestor solicitações de mudança de escopo;
- Acompanhar o cumprimento dos prazos de cronograma;
- Gerenciar as transições entre as fases do projeto.
- Gerenciar as atividades operacionais diárias tais como, orçamento, recursos, prazo e qualidade dos serviços;
- Identificar as questões e riscos do projeto, atribuindo ações, responsáveis e datas para as suas resoluções;
- Dar suporte à CONTRATADA no planejamento e execução do projeto de implantação da Solução de Atendimento 156
- Identificar situações de emergência;



minuta

- Definir procedimentos a serem adotados em situações de emergência;
- Acompanhar a execução dos procedimentos em situações de emergência;
- Reportar ao Comitê Gestor a ocorrência de situações de emergência;
- Avaliar o impacto das mudanças no ambiente produtivo da Solução de Atendimento 156;
- Centralizar assuntos de gestão dos serviços de suporte e manutenção da Solução de Atendimento 156;
- Centralizar e requisitar à CONTRATADA as demandas de manutenção evolutiva;
- Realizar a priorização das demandas de manutenção evolutiva.

11.4.2.6.1. Participantes

São membros efetivos do Comitê de Operação, minimamente:

- (i) Responsável da Secretaria de Municipal de Gestão, indicado(a) pelo Secretário de Gestão
- (ii) Gerente experiente da CONTRATADA, ou pessoa por ele indicada;
- (iii) 1 Responsável pelo Comitê de operação por parte da CONTRATADA;
- (iv) 1 Responsável pelo Comitê de operação por parte da CONTRATANTE.
- (v) 1 Responsável pela área de TI de cada uma das Partes, com conhecimento técnico e funcional suficiente para direcionar os esforços e definir responsáveis de acordo com as habilidades necessárias para cada atividade.

11.4.2.6.2. Frequência de reuniões

O Comitê de operação terá frequência quinzenal de reuniões.

12. VOLUMETRIA PARA A SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO 156

- 12.1.** A Solução de Atendimento 156 - incluindo os canais Call Center e Digitais - deve ser capaz de suportar o volume total de **16.000.000 (dezesesseis milhões) chamadas / transações anuais e 600.000 disparos de SMS** a cada ano do período de contrato.

- 12.1.1.** A Tabela 1, abaixo, define o volume de atendimentos – mínimo e máximo - a serem suportados em cada um dos Canais Digitais durante o período de contrato:

Canal de Atendimento	Capacidade mínima de Atendimento mensal	Capacidade máxima de Atendimento mensal
Portal Web	500.000	1.000.000
Aplicativo Móvel	300.000	600.000

- 12.1.2.** A Tabela 2 apresenta o volume de usuários previstos para o SIGRC e seus perfis.

Tipo de usuário	Volume usuários previstos
SIGRC – operador de call center	Dimensionar para volume de 16.000.000 atendimentos receptivos e ativos / ano
SIGRC – usuário de PMSP para priorizar e executar ordem de serviço (órgãos internos)	300
SIGRC – aplicativo móvel usuários internos da PMSP	300
Portal Web – usuários terceirizados da PMSP	100

13. QUALIDADE DO SERVIÇO – INDICADORES DE QUALIDADE

- 13.1.** As partes deverão assinar o Acordo de Nível de Serviço – ANS - deste Anexo, que estabelecem os índices dos indicadores de desempenho e qualidade no modelo indicado no Anexo do Contrato e do Edital.
- 13.2.** Durante os primeiros 3 (três) meses do início da operação os indicadores de qualidade serão apurados, mas não deverão ser considerados para fins de remuneração, seja em relação aos acréscimos seja em relação aos decréscimos constatados.
- 13.3.** A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE, diariamente e mensalmente, todos os relatórios referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens 13.4 e 13.5.
- 13.4. Atendimento Eletrônico**
- 13.4.1. Índice de Ligações Não Recebidas (INR): meta de até 3% (três por cento) mensal.**
- 13.4.1.1.** Entende-se por ligação não recebida s chamada que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da CONTRATADA. Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) e Linha Ocupada (LO). O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.

13.5. Atendimento Humano



minuta

13.5.1. Índice de chamadas atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera (NS): meta de 80% (oitenta por cento) mensal.

13.5.1.1. A meta corresponde ao coeficiente de chamadas atendidas com até 15 (quinze) segundo de espera em relação ao total de chamadas atendidas.

13.5.2. Índice de Ligações Abandonadas (ILA): meta de até 3% (três por cento) mensal.

13.5.2.1. Entende-se por abandono de ligações as ligações recebidas pela Central de Atendimento e que, após entrarem na fila de espera (após atendimento pela URA), são desligadas pelo munícipe.

13.5.2.2. A meta corresponde ao coeficiente máximo de chamadas abandonadas pelos munícipes em espera, sem que tenham recebido atendimento, em relação ao total das chamadas recebidas.

13.5.3. Índice de Call Back (CB): meta 90% (noventa por cento) mensal

13.5.3.1. Entende-se por “call back” a ligação para o munícipe, que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono após 30 (trinta) segundos na fila de espera.

13.5.3.2. Todo e qualquer “call back” deverá ser realizado em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas, sábados, domingos e feriados, que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente.

13.5.3.3. A meta corresponde ao coeficiente das ligações interrompidas ou abandonadas que foram recuperadas e o atendimento concluído.

13.5.4. Índice de atendimento registrado (IAR): meta de 100% (cem por cento) mensal

13.5.4.1. Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao munícipe no início do atendimento humano, seja para registro de solicitações ou pedido de informação.

13.5.4.2. A meta corresponde ao coeficiente de atendimentos registrados no SIGRC em relação ao total de atendimentos.

13.5.5. Índice de satisfação dos munícipes em relação ao serviço da Central de Atendimento (IS): meta de 90% (noventa por cento) de bom e ótimo mensal

13.5.5.1. O índice de satisfação do munícipe será obtido mediante pesquisa diária, visando mensurar a qualidade dos serviços prestados. A parametrização da pesquisa é de responsabilidade da CONTRATANTE.

13.5.5.2. O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: pesquisa de satisfação diária na qual, ao término de todo atendimento, a ligação

deverá ser retornada à URA para que seja respondida a pesquisa e registrado o grau de satisfação com o atendimento.

13.5.5.4. A meta corresponde ao percentual do universo de munícipes entrevistados que avaliaram o atendimento prestado pela Central de Atendimento com os conceitos “bom” “ótimo”.

13.5.6. Índice de “turn over”: meta de até 5% (cinco por cento) mensal

13.5.6.1. Entende-se por “turn over” a rotatividade dos atendentes da CONTRATADA, levando em consideração os casos de desligamento da empresa e, também, de transferência de site, contemplando somente os serviços executados para a PMSP.

13.2.6.2. A meta corresponde ao coeficiente dos atendentes desligados em relação ao total dos atendentes alocados na prestação de serviços à CONTRATANTE.

13.5.7. Índice de disponibilidade da Solução Tecnológica: meta >= 99,7% (noventa e cinco por cento) mensal

13.5.7.1. Entende-se por “disponibilidade” o % do tempo total em que a solução esteve disponível para uso no mês em relação ao total de horas que a solução estava programada para estar disponível no mês.

13.5.7.1.1. Não serão consideradas na apuração do indicador de disponibilidade da solução tecnológica as horas de manutenção programada previamente apresentadas pela CONTRATADA e aprovadas com a CONTRATANTE.

14. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

A remuneração dos serviços se dará conforme a seguinte Fórmula:

RM = VAm+ VPSm, onde:

RM = Remuneração Mensal

VAm = Valor Mensal de Atendimento de operação do Call Center e soluções tecnológicas

VPSm = Valor Mensal dos Produtos de Serviço

14.1. VPS: Os valores dos produtos de serviço serão calculados em função do valor global previsto para toda parte de serviços deste objeto conforme a tabela abaixo:

ID	Descrição do Produto	% do Valor Global dos Serviços (VPS)
P1	Termo de Abertura do Projeto	0,5
P2	Material de apresentação da Reunião de Abertura	0,5
P3	Plano de Trabalho	1,0
P4	Modelo de priorização da incorporação dos serviços	0,5
P5	Plano de priorização de órgãos e serviços	0,5
P6	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 1/Ano 1	1,0
P7	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 1/Ano 1	1,0
P8	Plano de Gestão da Mudança e engajamento	1,0
P9	Documentação da estratégia em alto nível para a comunicação	1,0
P10	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 2)	1,0
P11	Relatório mensal de Gestão de Performance (Mês 2)	1,0
P12	Matriz de impactos e planejamento de ações de mitigação	0,5
P13	Materiais de treinamento	1,0
P14	Modelagem do Sistema de Gestão do Relacionamento com o Cidadão	1,5
P15	Desenho funcional e técnico em alto nível das customizações comuns	1,5

P16	Dimensionamento da infraestrutura de Call Center;	0,5
P17	Relatório de testes da integração do SIGRC com o Call Center	1,0
P18	Documento de homologação da integração do SIGRC com o Call Center	0,5
P19	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 1/Ano 1	1,5
P20	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 1/Ano 1	1,5
P21	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 3)	1,0
P22	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 3)	1,0
P23	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 4)	1,0
P24	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 4)	1,0
P25	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 2/Ano 1	1,0
P26	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 2/Ano 1	1,0
P27	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 5)	1,0
P28	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 5)	1,0
P29	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 2/Ano 1	1,5
P30	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 2/Ano 1	1,5
P31	Desenho funcional e técnico da integração entre Portal e SIGRC	1,5
P32	Relatório de testes da integração do Portal e SIGRC	1,0
P33	Documento de homologação da integração entre Portal e SIGRC	0,5
P34	Documento com requerimentos de usabilidade do Portal de Atendimento	1,0
P35	Desenho funcional e técnico do Aplicativo Móvel de uso interno da PMSP	1,0
P36	Documento de testes do Aplicativo Móvel de uso interno da PMSP	1,0
P37	Documento de homologação do Aplicativo Móvel de uso interno da PMSP	0,5
P38	Documento com requerimentos de usabilidade do Aplicativo Móvel para municípios	0,5
P39	Documento de testes da integração do App Móvel para municípios e SIGRC	1,0
P40	Documento de homologação da integração entre App Móvel para municípios e SIGRC	0,5
P41	APIs públicas que se integrem com SIGRC	1,5
P42	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 6)	1,0
P43	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 6)	1,0
P44	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 7)	1,0
P45	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 7)	1,0
P46	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 8)	1,0
P47	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 8)	1,0
P48	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 9)	1,0
P49	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 9)	1,0
P50	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 10)	1,0
P51	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 10)	1,0
P52	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 3/Ano 1	1,0
P53	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 3/Ano 1	1,0
P54	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 11)	1,0
P55	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 11)	1,0
P56	Desenho funcional e técnico da plataforma de Rede Social	1,0
P57	Relatório de testes da plataforma de Rede Social	1,0
P58	Documento de homologação da plataforma de Rede Social	0,5
P59	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 3/Ano 1	1,5
P60	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 3/Ano 1	1,5

P61	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 12)	1,0
P62	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 12)	1,0
P63	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 13)	1,0
P64	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 13)	1,0
P65	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 1/Ano 2	1,0
P66	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 1/Ano 2	1,0
P67	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 14)	1,0
P68	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 14)	1,0
P69	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 1/Ano 2	1,5
P70	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 1/Ano 2	1,5
P71	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 15)	1,0
P72	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 15)	1,0
P73	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 16)	1,0
P74	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 16)	1,0
P75	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 2/Ano 2	1,0
P76	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 2/Ano 2	1,0
P77	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 17)	1,0
P78	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 17)	1,0
P79	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 2/Ano 2	1,5
P80	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 2/Ano 2	1,5
P81	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 18)	1,0
P82	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 18)	1,0
P83	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 19)	1,0
P84	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 19)	1,0
P85	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 20)	1,0
P86	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 20)	1,0
P87	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 21)	1,0
P88	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 21)	1,0
P89	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 22)	1,0
P90	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 22)	1,0
P91	Mapas de entradas e saídas dos processos priorizados - Onda 3/Ano 2	1,0
P92	Mapas de fluxos de valor dos processos priorizados - Onda 3/Ano 2	1,0
P93	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 23)	1,0
P94	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 23)	1,0
P95	Desenho dos processos futuros de atendimento - Onda 3/Ano 2	1,5
P96	Matriz de priorização de oportunidades de melhoria - Onda 3/Ano 2	1,5
P97	Relatório mensal de acompanhamento do Projeto (Mês 24)	1,0
P98	Relatório mensal de Gestão da Performance (Mês 24)	1,0

14.2. Os pagamentos serão realizados após o aceite técnico da CONTRATANTE para cada produto indicado neste Termo de Referência, conforme cronograma físico-financeiro abaixo.

Tabela 3: Cronograma físico-financeiro do projeto (parte 1/2)

ID	MÊS																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
P48																									
P49																									
P50																									
P51																									
P52																									
P53																									
P54																									
P55																									
P56																									
P57																									
P58																									
P59																									
P60																									
P61																									
P62																									
P63																									
P64																									
P65																									
P66																									
P67																									
P68																									
P69																									
P70																									
P71																									
P72																									
P73																									
P74																									
P75																									
P76																									
P77																									
P78																									
P79																									
P80																									
P81																									
P82																									
P83																									
P84																									
P85																									
P86																									
P87																									
P88																									
P89																									
P90																									
P91																									
P92																									
P93																									
P94																									
P95																									
P96																									
P97																									
P98																									

- 14.3.** VAm: A remuneração mensal dos serviços prestados será efetuada de acordo com o volume de atendimentos ativos e receptivos realizados e de disparos de mensagens de textos enviados, observada a metodologia de cálculo apresentada no subitem 14.8.
- 14.4.** A remuneração terá como base o "Valor de Atendimento – VA ", no qual já deverão estar incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado (recursos humanos, recursos técnicos e tecnológicos, sistemas, URAs, relatórios, etc), de administração/gerenciamento, de manutenção, de infraestrutura, todas as obrigações



minuta

sociais, impostos e taxas incidentes sobre o serviço, inclusive ajuda alimentação, vale transporte, plano de saúde, programa de incentivo e premiação etc. e de SMS enviados.

- 14.5.** Quando uma ligação for efetivamente atendida, ocorrendo ou não transferência de chamada, a CONTRATADA será remunerada uma única vez, isto é, pelo VA da chamada atendida.
- 14.6.** A remuneração do atendimento ativo incidirá sobre o volume de ligações efetuadas e efetivamente concretizadas, isto é, pelo valor do VA da chamada concretizada.
- 14.7.** A remuneração do disparo de mensagens de texto efetuada por chamada discada automaticamente.
- 14.8.** A determinação do valor da remuneração mensal devido será calculado conforme a seguinte metodologia:
- a)** Apuração do quantitativo das ligações recebidas e atendidas receptivas concretizadas no período e o valor total correspondente (VAr);
 - b)** Apuração do quantitativo das ligações ativas realizadas e concretizadas no período e o valor total correspondente (VAa);
- Observação:** Não serão consideradas para fins de remuneração as ligações efetuadas que não forem atendidas ou derem sinal de ocupado.
- c)** Apuração do quantitativo dos disparos de mensagens de texto realizado e o valor correspondente (VSMS);
 - d)** Apuração do valor total, computando-se o resultado dos itens “a”, “b” e “c”;
 - e)** Apuração dos indicadores de qualidade do serviço, conforme indicadores da tabela 1 – Indicadores de Qualidade.
 - f)** Aplicação sobre o valor total, obtido no item “d”, dos decréscimos resultantes da pontuação conferida, conforme tabela 2 – Conversão de Pontos:

- $VAm = (VAr + VAa + VSMS) * FD$

Onde:

VAm = Valor Mensal de Atendimento de operação do Call Center e soluções tecnológicas

VAr = Valor Mensal de Atendimento Receptivo

VAa = Valor Mensal de Atendimento Ativo

VSMS = Valor Mensal de Envio de SMS

FD = Fator de Desempenho da Operação do Call Center e soluções tecnológicas

14.8.1. Indicadores de Qualidade e incidência na remuneração

Tabela 1 – Indicadores de Qualidade

Subitem	Meta	Desempenho Obtido	Decréscimo sobre o % do Fator de Desempenho	Reincidência ⁽¹⁾
Índice de Ligações Não Recebidas (INR)	INR ≤ 3%	INR ≤ 3%		
		3% < INR ≤ 5%	2 pts	3 pts
		INR > 5%	3 pts	4 pts
Ligações atendidas em até 15 segundos (NS)	NS ≥ 80%	NS ≥ 80%		
		70% ≤ NS < 80%	3 pts	4 pts
		< 70%	5 pts	6 pts
Índice de Ligações Abandonadas (ILA)	ILA ≤ 3%	≤ 3%		
		3% < ILA ≤ 4%	2 pt	3 pt
		ILA > 4%	3 pts	4 pts
Índice de "Call back" (ICB)	≥ 90%	ICB ≥ 90%		
		ICB < 90%	2 pts	4 pts
Índice Atendimento registrado (IAR)	IAR = 100%	IAR = 100%		
		IAR ≤ 99%	1 pt	2 pts
Índice de Satisfação do munícipe (IS)	IS ≥ 90%	IS ≥ 90%		
		85% ≤ IS < 90%	2 pts	4 pts
		IS < 85%	3 pts	6 pts
Índice de disponibilidade da Solução Tecnológica (IST)	IST ≥ 99,7%	IST ≥ 99,7%		
		IST < 99,7%	3 pts	4 pts
Índice de "turn over" (ITO)	ITO ≤ 5%	ITO ≤ 5%		
		ITO > 5%	2 pts	3 pts

Pontos	FD (% fator de desempenho)
1	100
2	99
3	98
4	97
5	96
6	96
7	95
8	95
9	94
10	93
11	92



minuta

12	92
13	91
14	90
15 a 18	88
19 a 24	85
acima de 24	80

14.9. Em casos de contingência pela ocorrência de problemas não controláveis pela CONTRATADA (catástrofes naturais), não haverá aplicação de descontos previstos, sendo que a remuneração se fará pelo atendimento efetivamente prestado.

14.10. Para a proposta comercial, a CONTRATADA deverá preencher os seguintes valores:

Item	Quantidade	Valor Global
VA	32.000.000	
VSMS	1.200.000	
VPS	1	
Total do Contrato	---	

VA = Valor de Atendimento (incluso operação do call center e toda estrutura necessária).

VSMS = Valor Global de SMS enviados.

VPS = Valor Global de Serviços referente aos Produtos listados neste Termo de Referência

ANEXO I "B"

HISTÓRICO DE LIGAÇÕES E VOLUME

1. Ligações Atendidas

	LIGAÇÕES ATENDIDAS 2013-2014					
	Bilhetador	Desligadas na URA	Solicitação de Att. HUMANO	Atendidas no HUMANO	Até 60s	Após 60s
jan/13	815.422	188.474	626.948	626.805	626.656	149
fev/13	874.062	246.995	627.067	625.004	621.187	3.817
mar/13	906.706	280.847	625.859	625.028	623.874	1.154
abr/13	888.191	270.539	617.652	615.890	613.167	2.723
mai/13	828.840	244.836	584.004	583.505	582.818	687
jun/13	833.590	261.154	572.436	571.440	569.025	2.415
jul/13	857.587	246.994	610.593	602.749	563.795	38.954
ago/13	901.638	294.074	607.564	603.118	594.477	8.641
set/13	815.192	235.625	579.567	578.514	576.746	1.768
out/13	911.470	327.432	584.038	576.561	555.726	20.835
nov/13	797.632	318.113	479.519	465.861	447.845	18.010
dez/13	728.709	254.633	474.076	468.360	458.558	9.802
Média Mensal/13	846.587	264.143	582.444	578.570	569.490	9.080
Total 2013	10.159.039	3.169.716	6.989.323	6.942.835	6.833.874	108.955
jan/14	1.191.251	536.922	654.329	627.284	555.922	71.362
fev/14	1.176.122	535.282	640.840	604.239	414.723	189.516
mar/14	923.076	199.443	723.633	703.296	652.141	51.155
abr/14	834.527	175.317	659.210	634.585	595.055	39.530
mai/14	1.020.875	239.879	780.996	733.719	701.827	31.892
jun/14	740.320	185.891	554.429	539.414	530.807	8.607
jul/14	786.652	208.066	578.586	576.668	575.735	933
ago/14	789.642	193.532	596.110	569.454	552.184	17.270
set/14	795.971	180.575	615.396	590.061	577.621	12.440
out/14	823.975	213.606	610.369	558.550	522.440	36.110
nov/14	713.081	188.476	524.605	491.488	453.059	38.429
dez/14	638.731	199.380	439.351	433.287	424.512	8.775
Média Mensal/14	869.519	254.697	614.821	588.504	546.336	42.168
Total 2013	10.434.223	3.056.369	7.377.854	7.062.045	6.556.026	506.019

Folha nº _____
Proc. nº 2015-0.032.012-5

VERA CRISTINA SOARES DE MELLO
R.F. 749.276.6.



1. Ligações Atendidas no Humano

QUANTIDADE DE LIGAÇÕES ATENDIDAS NO HUMANO - POR SERVIÇO														
	ZELADORIA	CET	COVISA	PROGRAMAS OCIAIS	SPTRANS	BILHETE ÚNICO	FINANÇAS	CALÇADAS	HSPM	RECADASTRA MENTO SAÚDE	BI-ESPANHOL	BI-INGLÊS	INF. COPA	ASSISTÊNCIA SOCIAL
jan/13	248.912	11.495	16.362	48.005	145.242	91.006	21.460	2.260	37.688					
fev/13	216.449	11.682	16.390	48.499	145.404	124.790	23.077	2.447	31.757					
mar/13	243.609	13.055	15.448	45.902	147.787	97.854	17.673	2.271	36.378					
abr/13	242.857	14.369	17.397	42.988	138.447	90.852	18.778	2.534	41.469					
mai/13	191.189	13.851	21.569	52.391	160.864	83.619	13.980	2.278	38.788					
jun/13	153.537	19.165	17.454	53.885	189.501	73.845	13.235	3.369	40.542					
jul/13	174.560	14.071	12.131	56.323	204.461	71.049	17.920	3.256	40.486	420				
ago/13	187.432	10.088	18.185	52.094	183.114	88.007	15.176	5.639	42.488	895				
set/13	186.607	10.246	12.429	50.241	186.769	72.797	13.421	4.540	40.910	382				
out/13	160.956	8.710	11.567	53.689	188.777	94.049	16.422	1.411	39.510	269				
nov/13	127.037	5.875	9.517	46.080	145.025	80.160	11.626	1.140	32.151	102				
dez/13	144.811	9.580	12.246	49.247	132.330	80.817	10.714	1.163	21.640	154				
Média Mensal/13	189.830	11.849	15.058	49.945	163.977	87.404	16.124	2.692	36.984	370				
Total 2013	2.277.956	142.187	180.695	599.344	1.967.721	1.048.845	193.482	32.308	443.807	2.222				
jan/14	180.299	8.209	18.842	63.584	135.121	145.982	19.930	1.242	42.226	214				
fev/14	144.836	6.623	16.250	47.910	145.729	178.761	20.409	1.499	39.402	223				
mar/14	230.741	5.905	16.471	61.715	167.550	165.912	15.107	1.437	37.998	402				
abr/14	220.075	6.033	17.687	57.295	153.296	125.605	13.357	0	37.608	408				
mai/14	304.171	12.940	8.215	50.458	166.882	125.114	12.959	0	41.974	381	5.410	5.212		
jun/14	191.497	5.585	4.362	37.104	122.026	88.629	16.300	0	35.984	368	3.779	3.368	5.981	24.431
jul/14	197.157	3.268	3.932	42.935	107.168	99.526	25.130	0	41.706	344	3.858	3.479	3.711	44.452
ago/14	184.518	2.624	4.368	37.061	104.144	120.839	18.303	0	44.665	776	3.353	2.819	0	45.984
set/14	187.710	2.812	5.024	38.649	107.435	115.453	32.057	0	49.305	600	2.549	1.985	0	46.481
out/14	186.409	2.738	7.428	40.603	106.528	98.015	21.174	0	44.691	465	1.008	737	0	48.754
nov/14	156.418	2.858	4.955	35.778	105.124	86.163	14.730	0	39.246	753	0	0	0	45.463
dez/14	154.544	3.642	4.809	28.698	91.322	66.379	12.927	0	28.967	723	0	0	0	41.276
Média Mensal/14	194.865	5.270	9.362	45.149	126.027	118.032	18.532	348	40.314	471	2.495	2.200	1.385	42.406
Total 2014	2.338.375	63.237	112.343	541.790	1.512.325	1.416.378	222.383	4.178	483.772	5.657	19.957	17.600	9.692	296.841



minuta

LIGAÇÕES ATENDIDAS NO HUMANO – POR HORÁRIO

ATENDIDAS NO HUMANO POR HORÁRIO - 2014													
INICIAL	FINAL	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14	set/14	out/14	nov/14	dez/14
0:00	0:30	4.177	4.319	4.145	3.525	3.693	3.234	3.006	3.061	2.623	2.729	3.040	2.925
0:30	1:00	3.158	2.965	2.987	2.543	2.785	2.458	2.292	2.229	1.906	2.034	2.360	2.430
1:00	1:30	2.470	2.109	2.048	1.815	1.875	1.779	1.490	1.475	1.320	1.516	1.662	1.752
1:30	2:00	1.715	1.439	1.466	1.298	1.246	1.061	917	988	874	963	1.135	1.210
2:00	2:30	1.152	967	1.027	827	910	818	690	696	649	732	831	790
2:30	3:00	796	671	758	620	795	544	510	588	462	501	615	607
3:00	3:30	665	581	622	483	884	477	417	427	507	438	523	494
3:30	4:00	574	539	624	381	1.301	583	396	445	458	389	484	460
4:00	4:30	657	643	578	513	1.767	832	443	475	404	451	494	447
4:30	5:00	819	729	778	655	2.240	996	559	557	496	517	540	571
5:00	5:30	1.070	1.154	1.022	871	2.470	1.537	802	789	730	805	905	771
5:30	6:00	1.402	1.791	1.505	1.465	2.719	1.669	1.021	976	1.130	1.165	1.090	1.120
6:00	6:30	2.474	3.232	2.905	2.701	3.880	2.519	1.650	1.694	2.094	2.176	2.031	1.730
6:30	7:00	4.074	5.628	5.035	4.724	6.242	3.860	2.934	3.434	3.813	3.746	3.386	3.215
7:00	7:30	8.934	11.627	10.633	10.278	11.610	8.717	7.594	8.691	10.464	9.323	8.360	7.169
7:30	8:00	12.321	14.485	14.636	13.254	14.984	10.822	9.929	11.117	12.949	11.258	10.347	8.911
8:00	8:30	17.706	18.554	19.698	18.133	20.100	14.678	14.177	14.808	16.325	15.389	13.400	12.337
8:30	9:00	22.248	22.633	23.959	21.302	23.334	17.506	17.761	18.579	19.976	18.671	16.432	14.741
9:00	9:30	26.138	24.851	27.772	24.872	27.068	20.749	21.110	20.777	22.731	21.541	18.901	16.994
9:30	10:00	28.009	26.715	30.793	26.906	28.991	23.213	24.426	23.449	25.198	23.423	20.119	18.587
10:00	10:30	28.706	27.859	32.401	28.061	30.095	23.760	26.018	24.352	26.304	24.967	20.104	19.155
10:30	11:00	28.845	27.574	33.125	29.008	31.315	24.590	27.283	25.260	27.254	26.268	21.834	19.436
11:00	11:30	30.088	27.679	33.130	28.617	31.582	24.607	27.136	25.806	27.226	25.773	21.897	19.529
11:30	12:00	29.998	27.834	32.536	28.734	31.760	24.207	26.363	24.625	26.411	24.312	21.708	18.821
12:00	12:30	27.874	26.025	31.049	26.901	29.749	22.009	25.272	23.774	24.719	23.415	21.220	17.565
12:30	13:00	26.815	25.224	30.075	26.792	31.010	21.465	24.741	23.650	24.029	23.408	19.468	17.122
13:00	13:30	23.132	22.684	28.759	25.136	29.869	20.421	23.509	23.620	23.851	22.099	18.365	16.168
13:30	14:00	23.272	23.715	28.455	25.788	28.938	20.304	24.012	23.726	25.368	22.080	18.186	15.408
14:00	14:30	19.742	22.161	27.212	25.030	27.657	19.661	23.245	21.914	22.178	20.084	16.949	14.713
14:30	15:00	20.195	20.561	26.137	24.333	27.760	19.209	22.953	21.661	22.277	19.080	16.967	14.374
15:00	15:30	18.947	18.816	23.765	23.597	27.709	19.142	21.937	21.797	22.203	19.283	16.803	14.472
15:30	16:00	18.854	17.996	23.354	23.455	27.636	19.104	21.252	20.909	21.594	19.780	17.074	14.557
16:00	16:30	17.383	16.272	22.482	22.248	26.129	17.713	20.396	19.485	21.046	19.169	16.251	13.967
16:30	17:00	17.452	16.973	22.136	21.553	25.797	17.235	18.989	18.993	20.393	18.373	15.908	13.752
17:00	17:30	15.853	15.578	20.399	19.834	23.945	15.724	17.147	18.302	18.234	17.494	14.962	12.982
17:30	18:00	18.155	16.926	19.778	17.295	21.067	14.055	15.002	16.500	16.370	15.971	13.845	12.048
18:00	18:30	17.640	15.853	17.180	14.506	18.243	12.622	12.736	13.699	13.829	14.296	12.079	10.814
18:30	19:00	16.822	14.844	15.121	13.268	16.585	11.869	12.027	12.885	12.546	13.028	12.117	9.933
19:00	19:30	14.924	13.266	13.600	11.876	14.498	10.577	11.156	11.380	11.248	11.415	10.016	8.622
19:30	20:00	14.186	12.219	13.078	10.619	13.269	10.200	10.595	10.492	9.675	10.215	9.641	8.479
20:00	20:30	12.317	10.153	11.008	9.765	12.092	9.583	9.548	9.375	8.824	9.192	8.956	7.686
20:30	21:00	10.273	8.793	10.534	9.073	11.060	9.412	9.041	8.750	8.760	8.954	8.416	7.297
21:00	21:30	7.403	6.248	7.906	7.201	8.191	7.823	7.821	7.633	7.277	7.082	7.148	6.275
21:30	22:00	5.755	4.424	5.646	5.404	6.894	6.483	6.952	6.448	6.046	6.117	6.186	5.550
22:00	22:30	5.581	4.323	5.656	5.345	6.422	5.971	5.762	5.838	5.380	5.660	5.523	5.049
22:30	23:00	5.586	4.400	5.579	5.240	5.980	5.017	5.097	5.050	4.896	5.404	5.635	4.913
23:00	23:30	5.604	4.781	5.528	4.920	5.083	4.791	4.622	4.629	3.848	4.450	3.879	4.211
23:30	0:00	5.338	5.426	4.676	3.820	4.469	3.808	3.932	3.646	3.166	3.414	3.696	3.128
TOTAL		627.299	604.239	703.296	634.585	733.698	539.414	576.668	569.454	590.061	558.550	491.488	433.287

LIGAÇÕES ATENDIDAS NO HUMANO – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO POR ASSUNTO

TMA LIGAÇÕES ATENDIDAS													
TMA (segundos)	dez/13	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14	set/14	out/14	nov/14	dez/14
Zeladoria	290	292	323	272	268	256	252	236	237	231	233	234	230
CET	214	261	296	235	242	197	193	200	270	257	240	217	180
COVISA	431	432	436	425	416	388	376	361	361	334	333	349	373
Prog. Sociais	285	270	290	271	259	237	248	239	228	214	214	214	213
SPTTrans	332	329	354	333	315	249	313	294	305	293	268	273	264
Finanças	237	245	355	282	275	262	189	177	221	122	169	210	203
Bilhete Único	242	268	356	341	323	301	281	259	267	248	242	241	246
Recadastramento Saúde	94	94	100	131	120	95	90	86	27	51	76	62	83
HSPM	214	227	220	216	198	222	236	216	216	226	205	214	186
Assistência Social	-	-	-	-	-	-	263	260	266	249	256	258	235
Atendimento Bi-Espanhol	-	-	-	-	-	49	56	53	51	72	91	-	-
Atendimento Bi-Inglês	-	-	-	-	-	34	44	40	35	47	51	-	-
Inf. Copa	-	-	-	-	-	-	160	154	-	-	-	-	-
Calçadas	409	413	443	348	331	-	-	-	-	-	-	-	-

LIGAÇÕES RECEBIDAS – TEMPO MÉDIO DE ESPERA

TME 2013 - 2014			
	TME		TME
jan/13	00:00	jan/14	00:28
fev/13	00:02	fev/14	01:21
mar/13	00:00	mar/14	00:18
abr/13	00:01	abr/14	00:19
mai/13	00:00	mai/14	00:19
jun/13	00:01	jun/14	00:08
jul/13	00:11	jul/14	00:01
ago/13	00:03	ago/14	00:08
set/13	00:01	set/14	00:11
out/13	00:07	out/14	00:20
nov/13	00:08	nov/14	00:18
dez/13	00:05	dez/14	00:05

LIGAÇÕES ATIVAS



**PREFEITURA DE
 SÃO PAULO**
 GESTÃO

minuta

QUANTIDADE DE LIGAÇÕES ATIVAS - POR SERVIÇO						
	Finanças	HSPM	Rede Hora Certa	Assistência Social	Call Back	Total
jan/13	10.637	8.652		27.895		47.184
fev/13	11.646	7.628	103.995	23.265		146.534
mar/13	17.908	10.850	263.947			292.705
abr/13	22.423	11.624	482.742			516.789
mai/13	26.772	12.662	729.370	39.630		808.434
jun/13	33.624	10.073	738.017	1.416		783.130
jul/13	30.047	10.025	692.695	86.627		819.394
ago/13	37.763	11.359	571.100	30.674		650.896
set/13	26.732	10.465	509.323	9.890		556.410
out/13	31.660	9.958	514.223	27.212	1.978	585.031
nov/13	24.118	6.241	421.696	23.623	7.949	483.627
dez/13	24.308	6.354	337.515	53.008	3.318	424.503
Média Mensal/13	24.803	9.658	487.693	32.324	4.415	509.553
Total 2013	297.638	115.891	5.364.623	323.240	13.245	6.114.637
jan/14	23.099	9.949	490.970	32.534	9.995	566.547
fev/14	23.605	8.915	378.612	12.281	6.848	430.261
mar/14	22.963	14.827	356.002	0	2.797	396.589
abr/14	24.405	13.834	364.434	29.664	5.872	438.209
mai/14	45.721	16.018	393.667	19.580	6.774	481.760
jun/14	46.658	10.886	331.279	0	4.153	392.976
jul/14	49.979	19.518	452.463	0	159	522.119
ago/14	26.960	16.684	441.376	58.120	3.421	546.561
set/14	44.699	19.056	423.786	0	8.140	495.681
out/14	63.809	23.042	431.256	0	17.166	535.273
nov/14	51.345	17.960	231.760	71.600	13.547	386.212
dez/14	52.807	21.669	275.051	0	2.387	351.914
Média Mensal/13	39.671	16.030	380.888	18.648	6.772	462.009
Total 2014	476.050	192.358	4.570.656	223.779	81.259	5.544.102

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO CONSOLIDADO (ATENDIDAS E ATIVAS)

TMA (segundos)	
jan/14	286
fev/14	333
mar/14	304
abr/14	291
mai/14	255
jun/14	264
jul/14	247
ago/14	254
set/14	239
out/14	238
nov/14	243
dez/14	236

**ANEXO II
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

REF.: Processo nº 2015-0.032.012-5

Licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2015-COBES

ABERTURA: dia XX/XX/2015 – XX:XX horas

A empresa,
estabelecida na, nº,
complemento:....., C.N.P.J. nº,
telefone:, FAX:, Bairro,
Cidade:, Estado:, E-MAIL:,
pelo presente, propõe a prestação de serviços do objeto adiante, descrito no ANEXO I –
Termo de Referência, nas seguintes condições:

**OFERTA DE COMPRAS nº 801001801002015OCXXXXX
CÓDIGO BEC**

ITEM	DESCRIÇÃO	(A) QTDE. ESTIMADA (24 MESES)	(B) VALOR UNTÁRIO	(C) = AxB TOTAL
1	VALOR ATENDIMENTO (VA) (VAr e VAa)	32.000.000		
2	DISPAROS DE SMS (Vsms)	1.200.000		
3	VALOR DOS PRODUTOS E SERVIÇOS (VPS)	01		

VALOR GLOBAL ESTIMADO DA PROPOSTA (TOTAL 1 + TOTAL 2 + TOTAL 3).....R\$ _____

OBSERVAÇÃO:-

O VALOR GLOBAL ESTIMADO DEFINIDO CONTEMPLA TODA A INFRAESTRUTURA, MÃO-DE-OBRA, MATERIAIS, EQUIPAMENTOS, TRANSPORTES, ACESSÓRIOS, TRIBUTOS, ENCARGOS TRABALHISTAS, TAXAS E TODOS OS DEMAIS CUSTOS, PREVISTOS NO TERMO DE REFERÊNCIA.



minuta

- ✓ **VALIDADE DA PROPOSTA:** dias corridos contados a partir da data da apresentação da proposta (**NÃO INFERIOR A 60 DIAS CORRIDOS**).
- ✓ **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:** 30 dias da data líquida, consoante Item 12.3. do Edital de Pregão nº XXX/2015 - COBES.
- ✓ **PRAZO DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:** (imediato a partir do recebimento da Ordem de Início dos Serviços)
- ✓ Todos os impostos, despesas e encargos devidos para a correta execução do contrato estão inclusos nos preços, em conformidade com o estatuído no Edital e seus Anexos.

São Paulo, de de 2015.

(assinatura do responsável da firma Proponente)

Nome

Cédula de Identidade nº

Cargo

ANEXO III

DECLARAÇÃO SOBRE TRABALHO DE MENORES

À
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS
COMISSÃO

REF. : Pregão Eletrônico nº XXX/2015- COBES

A empresa, com sede na, nº, inscrita no CNPJ sob o nº, por intermédio de seu representante legal, portador(a) da Cédula de Identidade R.G. nº e inscrito no CPF sob o nº, **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei Federal nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ()

Local e data

Assinatura do Responsável pela Empresa
(Nome Legível/Cargo/Carimbo do CNPJ)

OBS: a) esta declaração deverá ser apresentada no original.
b) em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima



minuta

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO SOBRE TRIBUTOS MUNICIPAIS

À
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS
COMISSÃO

REF. : Pregão Eletrônico nº XXX/2015- COBES

A empresa....., com sede na
....., nº, C.N.P.J. nº
....., **DECLARA**, sob as penas da lei e por ser a
expressão da verdade, que não está cadastrada e não possui débitos junto à Fazenda do
Município de São Paulo e, sagrando-se vencedora da licitação, providenciará a sua
inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de
Finanças e Desenvolvimento Econômico, nos termos dos artigos 9º-A e 9º-B da Lei
Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05.

Local e data

Assinatura do Responsável pela Empresa
(Nome Legível/Cargo/Carimbo do CNPJ)

OBS.: esta declaração deverá ser preenchida e apresentada no original, apenas pelas
empresas que não são cadastradas no Município de São Paulo.

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

À
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS
COMISSÃO

REF. Pregão Eletrônico nº XXX/2015 - COBES

A empresa, com sede na
....., nº, C.N.P.J.
nº, **DECLARA**, sob as penas da lei, que,
até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente
processo licitatório, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências
posteriores.

Local e data

Assinatura do Responsável pela Empresa
(Nome Legível/Cargo/Carimbo do CNPJ)

OBS.: esta declaração deverá ser apresentada no original.



minuta

ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

À
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS
COMISSÃO

REF. Pregão nº XXX/2015 - COBES

A empresa, com sede na, nº, C.N.P.J. nº, **DECLARA**, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, que se enquadra na situação de.....(microempresa ou empresa de pequeno porte) nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 alterada pela Lei Complementar nº 147/2014 e Decreto Municipal nº 49.511/08 alterado pelo Decreto Municipal nº 52.552/11, que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento dessa situação.

Local e data

Assinatura do Responsável pela Empresa
(Nome Legível/Cargo/Carimbo do CNPJ)

Assinatura do Contador ou Técnico em Contabilidade
(Nome Legível/Inscrição no CRC)

OBS.: esta declaração deverá ser no original e em papel timbrado da empresa e deverá observar os termos do Decreto Municipal nº 49.511/08 alterado pelo Decreto Municipal 52.552/2011.

ANEXO VII
MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO nº _____

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2015-0.032.012-5

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO
- SMG

CONTRATADA: _____

OBJETO: _____

PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2015-COBES

VALOR: _____

DOTAÇÃO: _____

NOTA DE EMPENHO: _____

Aos _____ dias do mês de _____ do ano dois mil e _____, nesta Capital, na Rua Líbero Badaró, 425 – Centro, compareceram de um lado, a PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, por meio da Coordenadoria de Gestão de Bens e Serviços da Secretaria Municipal de Gestão, neste ato representada por....., nos termos da Portaria nº 031/SEMPA-G/2014 de 28/02/2014, , doravante designada simplesmente CONTRATANTE e do outro a empresa _____, com sede na _____, nº _____ - _____ - CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por seu (representante legal) _____, Sr.(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade R.G nº _____ e inscrito(a) no CPF sob o nº _____, doravante simplesmente designada CONTRATADA, nos termos da Lei Municipal nº 13.278/02, regulamentada pelo Decreto nº 44.279/2003, da Lei Federal nº 10.520/02 e da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas complementares, de acordo com os termos do despacho de fls. _____ e da proposta comercial inserta às fls. _____ do processo nº 2015-0.032.012-5, resolvem firmar o presente CONTRATO, na conformidade das cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E DAS ESPECIFICAÇÕES

1.1. Consiste na prestação de serviço por empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados para a implantação, operação, manutenção e gestão de solução de atendimento exclusivo à Prefeitura Municipal de São Paulo - PMSP (“Solução de Atendimento 156”), contemplando todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP com seus cidadãos e visitantes, sob regime de empreitada por preço global conforme art. 6º, inciso VIII, alínea “a” da Lei 8.666/93), de acordo com as especificações contidas no ANEXO I – Termo de Referência do Edital de Pregão nº XXX/2015-COBES e da proposta apresentada pela contratada, que ficam fazendo parte integrante do presente termo para todos os seus efeitos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação de serviços será executada na xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

CLÁUSULA TERCEIRA - DA FORMA DE EXECUÇÃO

- 3.1. Os serviços deverão ser executados de acordo com as especificações contidas no ANEXO I – Termo de Referência, parte integrante do presente Contrato.
- 3.2. Os serviços serão solicitados, controlados e fiscalizados por xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.
- 3.3. O objeto deste Contrato será recebido pela CONTRATADA, nos termos do artigo 73, inciso I da Lei Federal nº 8.666/93.



minuta

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA

- 4.1. O contrato será celebrado com duração de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da assinatura do mesmo.
- 4.1.1. O prazo poderá ser prorrogado por igual (ais) e sucessivo (s) período (s) e nas mesmas condições, desde que as partes se manifestem com antecedência de 120 (cento e vinte) dias do término do prazo de cada período, e, observado o prazo limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.
- 4.1.2. A Contratada poderá se opor à prorrogação de que trata o subitem anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recebido pela Contratante em até 120 (cento e vinte) dias antes do vencimento do contrato.
- 4.1.3. À PMSP, demonstrado o interesse público, é assegurado o direito de exigir que a empresa contratada, conforme o caso, prossiga na execução do ajuste mediante aditamento do contrato, pelo período de até 90 (noventa) dias, a fim de evitar brusca interrupção na execução dos serviços.
- 4.1.4. As prorrogações de prazo de vigência serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.
- 4.1.5. A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da Administração não gerará à Contratada direito a qualquer espécie de indenização.
- 4.1.6. Não obstante o prazo estipulado no item 4.1., a vigência contratual nos exercícios subseqüentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.
- 4.1.7. A PMSP, demonstrado o interesse público, é assegurado o direito de exigir que a empresa contratada, nos termos do parágrafo 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666/93, aceite nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até o limite de 25% (vinte e cinco por cento).
- 4.1.8. A prestação de serviço terá início imediato a partir do recebimento da Ordem de Início de Serviços.
- 4.1.8.1. A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Migração dos dados e arquitetura de dados do sistema de atendimento vigente nos primeiros 30 dias. O plano deverá contemplar todas as etapas para conclusão do plano de migração com tempo máximo de transição da operação de central de atendimento 156 em até 90 dias e com tempo máximo de transição do novo SIGRC em até 150 dias, ambos contados a partir do recebimento da Ordem de Início do Serviço.
- 4.1.8.2. A CONTRATADA terá o prazo de até 90 dias a partir do recebimento da Ordem de Início de Serviços para assumir a completa operação do serviço de atendimento ao cidadão 156. Entende-se por operação completa todo atendimento telefônico e implantação da solução SIGRC para acompanhamento dos chamados.
- 4.1.8.3. A transição completa do novo SIGRC deverá ocorrer em até 150 (cento e cinquenta) dias a partir do recebimento da Ordem de Início de Serviços.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 5.1. O valor total estimado da presente contratação é de R\$ _____ (_____).
- 5.2. Todos os custos e despesas necessários à correta execução do ajuste estão incluídos no preço, inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos, em conformidade com o estatuído no Edital e seus Anexos, constituindo a única remuneração devida pela CONTRATANTE à CONTRATADA.
- 5.3. Para fazer frente às despesas do Contrato, foi emitida a nota de empenho nº, no valor de R\$(.....), onerando as dotações orçamentárias nº e nº do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária.

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE

- 6.1. Os preços ofertados somente poderão ser reajustados após 1 (um) ano de sua vigência, contados da data-limite para apresentação das propostas, mediante a utilização do índice IPC-FIPE divulgado pela PMSP, através de Portaria da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico.
- 6.2. Fica vedado qualquer novo reajuste pelo prazo de 1 (um) ano.
- 6.3. As condições de reajustamento ora pactuadas poderão ser alteradas em face da superveniência de normas federais ou municipais aplicáveis à espécie.
- 6.4. As hipóteses excepcionais ou de revisão de preços serão tratadas de acordo com a legislação vigente e exigirão detida análise econômica para avaliação de eventual desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 7.1. A remuneração dos serviços se dará conforme a seguinte Fórmula:
RM = VAm+ VPSm, onde:
RM = Remuneração Mensal
VAm = Valor Mensal de Atendimento de operação do Call Center e soluções tecnológicas
VPSm = Valor Mensal dos Produtos de Serviço
- 7.2. VPS: Os valores dos produtos de serviço serão calculados em função do valor global previsto para toda parte de serviços deste objeto conforme a tabela apresentada no item 14.1 do ANEXO I – parte integrante deste Contrato
- 7.3. Os pagamentos serão realizados após o aceite técnico da CONTRATANTE para cada produto indicado neste Termo de Referência, conforme cronograma físico-financeiro apresentado no item 14.2. - Tabela 3: Cronograma físico-financeiro do projeto do ANEXO I – parte integrante deste Contrato.
- 7.4. A remuneração mensal dos serviços prestados será efetuada de acordo com o volume de atendimentos ativos e receptivos realizados e de disparos de mensagens de textos enviados, observada a metodologia de cálculo apresentada no subitem 7.9.
- 7.5. A remuneração terá como base o "Valor de Atendimento – VA ", no qual já deverão estar incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado (recursos humanos, recursos técnicos e tecnológicos, sistemas, URAs, relatórios, etc), de administração/gerenciamento, de manutenção, de infraestrutura, todas as obrigações sociais, impostos e taxas incidentes sobre o serviço, inclusive ajuda alimentação, vale transporte, plano de saúde, programa de incentivo e premiação etc. e de SMS enviados.
- 7.6. Quando uma ligação for efetivamente atendida, ocorrendo ou não transferência de chamada, a CONTRATADA será remunerada uma única vez, isto é, pelo VA da chamada atendida.
- 7.7. A remuneração do atendimento ativo incidirá sobre o volume de ligações efetuadas e efetivamente concretizadas, isto é, pelo valor do VA da chamada concretizada.
- 7.8. A remuneração do disparo de mensagens de texto efetuada por chamada discada automaticamente.
- 7.9. A determinação do valor da remuneração mensal devido será calculado conforme a seguinte metodologia:
 - a) Apuração do quantitativo das ligações recebidas e atendidas receptivas concretizadas no período e o valor total correspondente (VAr);
 - b) Apuração do quantitativo das ligações ativas realizadas e concretizadas no período e o valor total correspondente (VAa);



minuta

Observação: Não serão consideradas para fins de remuneração as ligações efetuadas que não forem atendidas ou derem sinal de ocupado.

- c) Apuração do quantitativo dos disparos de mensagens de texto realizado e o valor correspondente (Vsms);
- d) Apuração do valor total, computando-se o resultado dos itens “a”, “b” e “c”;
- e) Apuração dos indicadores de qualidade do serviço, conforme indicadores da tabela 1 – Indicadores de Qualidade do ANEXO I – parte integrante deste Contrato.
- f) Aplicação sobre o valor total, obtido no item “d”, dos decréscimos resultantes da pontuação conferida, conforme tabela 2 – Conversão de Pontos do ANEXO I – parte integrante deste Contrato:

- $VAm = (VAr + VAa + VSMSm) * FD$

Onde:

VAm = Valor Mensal de Atendimento de operação do Call Center e soluções tecnológicas

VAr = Valor Mensal de Atendimento Receptivo

VAa = Valor Mensal de Atendimento Ativo

VSMSm = Valor Mensal de Envio de SMS

FD = Fator de Desempenho da Operação do Call Center e soluções tecnológicas

- 7.10. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.
 - 7.10.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
 - 7.10.2. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a Contratada terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
 - 7.10.3. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.
 - 7.10.4. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.
- 7.11. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.
 - 7.11.1. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico, nos termos dos artigos 9º-A e 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 53.151/12.

- 7.11.2. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 53.151/12 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.
- 7.12. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.
- 7.13. A Contratada deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos a seguir discriminados, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes:
- 7.13.1. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal.
- 7.13.2. Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;
- 7.13.3. Certidão de Regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com o objeto licitado.
- 7.13.4. Certidão de regularidade perante os tributos mobiliários do Município de São Paulo.
- 7.13.5. Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
- 7.13.6. Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;
- 7.13.7. Folha de Medição dos Serviços;
- 7.13.8. Relação atualizada dos empregados vinculados à execução contratual;
- 7.13.9. Folha de frequência dos empregados vinculados à execução contratual;
- 7.13.10. Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;
- 7.13.11. Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);
- 7.13.12. Cópia da Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;
- 7.13.13. Cópia da Guia quitada do INSS (GPS), correspondente ao mês da última fatura vencida;
- 7.13.14. Cópia da Guia quitada do FGTS (GRF), correspondente ao mês da última fatura vencida.
- OBS.: Serão aceitas como prova de regularidade certidões negativas, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.
- 7.14. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no BANCO DO BRASIL S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.
- 7.15. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

Além das obrigações constantes do ANEXO I -Termo de Referência, parte integrante do presente Contrato, a CONTRATANTE se compromete a:

- 8.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;
- 8.2. Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;
- 8.3. Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à Contratada, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;



minuta

- 8.4. Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual;
- 8.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;
- 8.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido na cláusula sétima do presente contrato;
- 8.7. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela Contratada de quaisquer cláusulas estabelecidas;
- 8.8. Exigir da Contratada, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
- 8.9. Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos do Decreto Municipal nº 54.873/2014;
- 8.10. Atestar a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida no período, se for o caso, em processo próprio, onde será juntada a Nota Fiscal Fatura a ser apresentada pela contratada, para fins de pagamento.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. Executar regularmente o objeto deste ajuste, respondendo perante a Contratante pela fiel e integral realização dos serviços contratados;
- 9.2. Garantir total qualidade dos serviços contratados;
- 9.3. Executar todos os serviços objeto do presente contrato, obedecendo as especificações e obrigações descritas no ANEXO I parte integrante do presente ajuste;
- 9.4. Fornecer mão de obra necessária, devidamente selecionada para o atendimento do presente contrato, verificando a aptidão profissional, antecedentes pessoais, saúde física e mental e todas as informações necessárias, de forma a garantir uma perfeita qualidade e eficiência dos serviços prestados;
- 9.5. Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados que participem da execução do objeto contratual;
- 9.6. Enviar à Administração e manter atualizado o rol de todos os funcionários que participem da execução do objeto contratual;
- 9.7. Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus empregados, adotando as precauções necessárias à execução dos serviços, respondendo por eventuais indenizações decorrentes de acidentes de trabalho, cabendo-lhe comunicar à CONTRATANTE a ocorrência de tais fatos;
- 9.8. Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil e comercial, resultantes da prestação dos serviços;
- 9.9. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- 9.10. Responder por todo e qualquer dano que venha a ser causado por seus empregados e prepostos, à CONTRATANTE ou a terceiros, podendo ser descontado do pagamento a ser efetuado, o valor do prejuízo apurado;
- 9.11. Manter, durante o prazo de execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.12. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do Contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

- 9.13. Além das obrigações acima mencionadas, a Contratada será responsável por cumprir todas as exigências e obrigações relacionadas no Termo de Referência, ANEXO I do presente ajuste.

CLAUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES E DA RESCISÃO

- 10.1. O presente ajuste poderá ser alterado nos casos previstos no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93, por acordo entre as partes, desde que não implique na mudança do seu objeto.
- 10.2. A Contratante se reserva o direito de promover a redução ou acréscimo do percentual de 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicial atualizado do contrato, nos termos deste.
- 10.3. Dar-se-á rescisão do Contrato, nas hipóteses previstas nos artigos 77 e seguintes da Lei Federal nº 8.666/93.
- 10.4. Na rescisão por culpa da Contratada, aplicar-se-á a penalidade de multa prevista no subitem 11.2.3 deste ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

- 11.1. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total do objeto, observando-se os procedimentos contidos no Capítulo X do Decreto Municipal nº 44.279/03, a contratada poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no item 11.2, com as seguintes penalidades:
- a) advertência;
 - b) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Municipal, por prazo não superior a dois anos;
 - c) 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, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou
 - d) impedimento de licitar e contratar com a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e descredenciamento nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.
- 11.1.1. A falha na execução do contrato estará configurada quando a CONTRATADA se enquadrar em pelo menos uma das situações previstas na Tabela 3 abaixo, respeitada a graduação de infrações conforme a Tabela 1 deste item, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente.

Tabela 1

GRAU DA INFRAÇÃO	PONTOS DA INFRAÇÃO
1	2
2	3
3	4
4	5
5	8
6	10

- 11.1.1.1. Os pontos serão computados a partir da aplicação da penalidade, com prazo de depuração de 12 (doze) meses.
- 11.1.1.2. Sendo a infração objeto de recurso administrativo, os pontos correspondentes ficarão suspensos até o seu julgamento e, sendo mantida a penalidade, serão computados, observado o prazo de 12 (doze) meses, a contar da data da aplicação da penalidade.
- 11.2. A CONTRATADA estará sujeita às seguintes penalidades pecuniárias:
- 11.2.1. Multa 1% (um por cento) sobre o valor do Contrato por dia de atraso no início da prestação de serviços, até o máximo de 10 (dez) dias.



minuta

11.2.1.1. No caso de atraso por período superior a 10 (dez) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da contratante, a rescisão contratual, por culpa da contratada, aplicando-se a pena de multa de 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos.

11.2.2. Multa por inexecução parcial do contrato: 20% (vinte por cento), sobre o valor mensal da parcela não executada, além da possibilidade de aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos.

11.2.3. Multa por inexecução total do contrato: 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos.

11.2.4. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 2

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% do valor mensal do contrato
2	0,4% do valor mensal do contrato
3	0,8% do valor mensal do contrato
4	1,6% do valor mensal do contrato
5	3,2% do valor mensal do contrato
6	4,0% do valor mensal do contrato

Tabela 3

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por empregado ou por ocorrência
2	Manter empregado sem qualificação para a execução dos serviços.	1	Por empregado e por dia
3	Executar serviço incompleto, de baixa qualidade, paliativo, substitutivo como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	2	Por ocorrência
4	Fornecer informação falsa de serviço ou substituição de material.	2	Por ocorrência
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	6	Por dia e por posto
6	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3	Por ocorrência
7	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	5	Por ocorrência
8	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência

10	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável.	1	Por item e por ocorrência
11	Retirar empregados ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE.	4	Por empregado e por ocorrência

Para os itens a seguir, deixar de:

12	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.	1	Por empregado e por dia
13	Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	2	Por empregado e por dia
14	Manter a documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
15	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	1	Por ocorrência
16	Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus empregados.	1	Por ocorrência
17	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.	2	Por ocorrência
18	Efetuar a reposição de empregados faltosos.	3	Por ocorrência
19	Entregar o uniforme aos empregados na periodicidade definida no Edital e seus anexos.	1	Por empregado e por dia
20	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas.	2	Por ocorrência e por dia
21	Creditar os salários nas contas bancárias dos empregados, em agências localizadas na cidade local da prestação dos serviços ou em outro definido pela Administração.	1	Por ocorrência e por dia
22	Entregar ou entregar com atraso ou incompleta a documentação exigida na cláusula referente às condições de pagamento.	1	Por ocorrência e por dia
23	Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato.	2	Por ocorrência e por dia
24	Fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los.	5	Por empregado e por ocorrência
25	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas	1	Por item e por ocorrência
26	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	2	Por item e por ocorrência
27	Apresentar notas fiscais discriminando preço e quantidade de todos os materiais utilizados mensalmente, indicando marca, quantidade total e quantidade unitária (volume, peso etc.).	2	Por ocorrência
28	Manter em estoque equipamentos discriminados em contrato, para uso diário.	2	Por item e por dia



minuta

- 11.2.5. Se, por qualquer meio, independentemente da existência de ação judicial, chegar ao conhecimento do gestor do contrato uma situação de inadimplemento com relação às obrigações trabalhistas, tais como salários, vales transporte, vales refeição, seguros, entre outros, previstos em lei ou instrumento normativo da categoria e constantes na planilha de composição de custo, caberá a autoridade apurá-la e, se o caso, garantido o contraditório, aplicar à contratada multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor da parcela não executada, pelo descumprimento de obrigação contratual e, persistindo a situação, o contrato será rescindido.
- 11.3. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA, conforme dispõe o parágrafo único do artigo 55 do Decreto Municipal nº 44.279/2003.
- 11.3.1. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, quando exigida.
- 11.3.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.
- 11.3.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 11.3.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da CONTRATANTE.
- 11.4. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 80 incisos I e IV da Lei Federal nº 8.666/93.
- 11.5. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal 8.666/93 e Decreto Municipal nº 44.279/2003, observado os prazos nele fixados.
- 11.5.1. No ato do oferecimento de recurso deverá ser recolhido o preço público devido, nos termos do que dispõe o artigo 17 do Decreto nº 51.714/2010.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 12.1. A fiscalização do presente Contrato será exercida pela Secretaria Municipal de Gestão - SMG, por intermédio de servidor designado para tal finalidade, a quem competirá observar as atividades e os procedimentos necessários ao exercício das atribuições de fiscalização estabelecidas no Decreto nº 54.873 de 25 de Fevereiro de 2014, durante sua vigência.
- 12.2. A fiscalização dos serviços pelo Contratante não exime, nem diminui a completa responsabilidade da Contratada, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL

- 13.1. Em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATADA prestou garantia, no valor de R\$ XXXXXXX (XXXXXXXXXXXX), equivalente a 05% (cinco por cento) do valor do contrato, por meio de.....
- 13.2. A garantia e seus reforços responderão por todas as multas que forem impostas à CONTRATADA e por todas as importâncias que, a qualquer título, forem devidas pela CONTRATADA à CONTRATANTE em razão do presente contrato.
- 13.2.1. Caso a garantia não seja suficiente para o pagamento das multas, a CONTRATADA será notificada para, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, completar o pagamento, sob pena de rescisão do contrato.

- 13.3. O reforço e/ou a regularização da garantia, excetuada a hipótese prevista no item anterior, deverá ser efetuado no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação, feita por escrito pela contratante, sob pena de incorrer a CONTRATADA nas penalidades previstas neste Contrato.
- 13.3.1. O prazo acima aludido poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela CONTRATADA durante o transcurso do prazo, se ocorrer motivo justificado aceito pela Contratante.
- 13.4. A garantia da execução contratual poderá ser retida, se constatada a existência de ação trabalhista movida por empregado da contratada em face da entidade pública, tendo como fundamento a prestação de serviços à Administração durante a execução do presente contrato administrativo.
- 13.4.1. O valor da garantia contratual retida poderá ser utilizado para depósito em juízo, nos autos da reclamação trabalhista, se a pendência não for solucionada (extinta a ação; garantido o juízo; ou excluída a entidade pública do pólo passivo).
- 13.4.2. Fica prevista também, validade de 03 (três) meses da garantia contratual para além do prazo inicialmente previsto de execução do contrato, condicionando sua liberação à comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público.
- 13.5. Em caso de prorrogação do presente contrato, a garantia prestada deverá ser substituída automaticamente pela CONTRATADA quando da ocorrência de seu vencimento, independentemente de comunicado da contratante, de modo a manter-se ininterruptamente garantido o contrato celebrado, sob pena de incorrer a CONTRATADA nas penalidades nele previstas.
- 13.6. Em caso de aditamento contratual prevendo acréscimo de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, a garantia deverá ser regularizada proporcionalmente.
- 13.7. A garantia prestada na modalidade seguro-garantia ou fiança bancária deve explicitar a cobertura integral do contrato, inclusive quanto ao pagamento imediato à Prefeitura do Município de São Paulo em quaisquer das hipóteses previstas nesta Cláusula.
- 13.8. Por ocasião do encerramento do contrato, o que restar da garantia será liberado ou restituído, mediante requerimento da CONTRATADA, após a liquidação das multas aplicadas e dedução de eventual valor devido pela CONTRATADA.
- 13.9. A não prestação de garantia contratual equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a Contratada sujeita às penalidades legalmente estabelecidas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 14.1. A Contratada no ato da assinatura deste instrumento, apresentou a seguinte documentação regular:
- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda – CNPJ/MF;
 - b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do contrato.
 - b.1 Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste Município, deverá apresentar declaração firmada pelo seu representante legal/procurador, sob as penas da lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos tributos relacionados com a prestação licitada, conforme modelo constante no ANEXO IV do edital de Pregão que precedeu este ajuste;
 - b.2 Caso a licitante possua mais de uma inscrição no Cadastro de Contribuintes Mobiliários do Município de São Paulo (CCM), deverá apresentar prova de regularidade para cada cadastro que possua.



minuta

- c) Certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União -DAU por elas administrados; ou alternativamente, a apresentação das duas certidões previstas nos subitens abaixo:
- c.1 Prova de regularidade fiscal perante a Seguridade Social (INSS);
 - c.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante a apresentação de certidão conjunta emitida pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).
- d) Certidão de Regularidade perante os Tributos Mobiliários do Município de São Paulo;
- e) Certidão de Regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com o objeto licitado, na seguinte forma:
- e1 certidão negativa de débitos tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, atestando a inexistência de **débitos inscritos**.
 - e2 no caso de a licitante ter domicílio ou sede em outro Estado da Federação, deverá apresentar certidão de regularidade para com a Fazenda Estadual atestando a inexistência de **débitos**.
- f) Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, fornecido pela Caixa Econômica Federal.
- g) Certidão de regularidade perante a Justiça do Trabalho, emitida nos termos do artigo 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).
- 13.1.1. Serão aceitas como prova de regularidade certidões negativas, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.
- 14.2. A Contratada comprovou que não possui pendências junto ao Cadastro Informativo Municipal - CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/05 e Decreto nº 47.096/06, que disciplinam que a inclusão no CADIN impedirá a empresa de contratar com a Administração Municipal.
- 14.3. A Contratada exibiu neste ato, planilha de composição de custos, apontando, especialmente, o valor da mão de obra (piso da categoria), uniformes, outros benefícios, encargos trabalhistas, bem como BDI.
- 14.4. A Contratada apresentou o endereço completo dos locais indicados para instalação do "Site Principal" e do "Site de Contingência".
- 14.5. O presente contrato rege-se pelas disposições do Edital de Pregão nº XXX/2015-COBES, que precedeu este ajuste assim como pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, nos termos do art. 54d a Lei 8.666/1993.
- 14.6. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir eventuais controvérsias decorrentes do presente ajuste.

E, por estarem assim justas e contratadas, foi lavrado este instrumento que, após lido, conferido e achado conforme vai assinado e rubricado em 03 (três) vias de igual teor, pelas partes e 02 (duas) testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, de de 2015.

XXXXXXXXXXXXX
XX
CONTRATANTE

CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

Nome: _____
R.G. nº _____

Nome: _____
R.G. nº _____



minuta

ANEXO VIII

Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preço Mensal

I - MÃO DE OBRA				
Cargo	Quantidade	Salário/mês (R\$)	Valor Mensal (R\$)	% do Total
Operador/Atendentes				
Supervisor – Operador Técnico Especialista				
Monitor de Qualidade				
Multiplicador / Instrutor de Treinamento				
Analista de Base de Conhecimento				
Gestor de Qualidade				
Analista de Tráfego				
Analista de Sistema do Suporte Tecnológico				
Coordenador da Operação				
Gestor de Contrato				
Diretor de Contrato				
Gerente Experiente de Consultoria				
Gerente de Projetos				
Consultor Sênior em Revisão de Processos				
Consultor Pleno em Revisão de Processos				
Consultor Sênior em Gestão de Indicadores de Desempenho				
Consultor Pleno em Gestão de Indicadores de Desempenho				
Consultor Sênior em Gestão da Mudança				
Consultor Pleno em Gestão da Mudança				
Total I				
II - ENCARGOS SOCIAIS - _____% sobre o Total I (detalhamento no Anexo A)				
Item			Valor Mensal (R\$)	
Encargos Sociais				
Total II				
III - BENEFÍCIOS				
Tipo	Quantidade	Benefício / mês (R\$)	Valor Mensal (R\$)	
Vale – Transporte				
Auxílio Creche				
Vale – Refeição				
Vale – Alimentação				
Assistência Médica/Odontológica				
Total III				
IV - INFRAESTRUTURA (detalhamento Anexo B)				
Item	Quantidade	Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	
Posição de Atendimento Físico				
Hardware				
Software				
Total IV				
V - OUTRAS DESPESAS DIRETAS DO PROJETO				
Descrição			Valor Mensal (R\$)	
Admissão de pessoal				
Deslocamento (contratante / contratada)				
Uniformes				
Insumos (água, energia, café, material de escritório, etc)				
Diversos (impressora, papel, tonner, etc)				

Treinamento inicial e reciclagens			
Certificação Digital - A3, raiz ICP Brasil			
Total V			
SUB TOTAL A (I+II+III+IV+V)			
VI - DEMAIS COMPONENTES			
	Descrição	%	Valor Mensal (R\$)
	Despesas Administrativas/Operacionais	%	
	Lucro	%	
	Total VI		
	SUB TOTAL B (sub-total A+VI)		
VII- TRIBUTOS			
	Descrição	%	Valor Mensal (R\$)
	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
	COFINS	%	
	PIS	%	
	Tributos Estaduais/Municipais		
	ISS	%	
	Outros Tributos	%	
	Total VII		
	VALOR TOTAL MENSAL DA PROPOSTA (R\$)		100,00%



minuta

ANEXO VIII "A"

Modelo de Planilha – Detalhamento dos Encargos Sociais

A: Valor Mensal dos Encargos Sociais		R\$
Grupo "A"		
1-INSS		
2-SESI/SESC		
3-SENAI/SENAC		
4-INCRA		
5-Salário Educação		
6-FGTS		
7-Seg. Acidente Trabalho/SAT/INSS		
8-SEBRAE		
-Subtotal		
Grupo "B"		
9-Férias		
10-Auxílio Doença		
11-Licença Maternidade/paternidade		
12-Faltas Legais		
13-Acidente Trabalho		
14-Aviso Prévio		
15-13 Salário		
-Subtotal		
Grupo "C"		
16-Aviso Prévio indenizado		
17-Indenização Adicional		
18-Indenização (rescisão sem justa causa)		
-Subtotal		
Grupo "D"		
19-Inc. dos encargos do grupo "A", sobre os itens do grupo "B"		
-Subtotal		
Grupo "E"		
20-Inc. dos encargos do grupo "A", exceto o item 6, sobre os itens 16 e 17		
-Subtotal		
Total dos Encargos (A+B+C+D+E)		

ANEXO VIII "B"

Modelo de Planilha – Custo Mensal de Infraestrutura

Itens de Custos	Unidade	QTD	Invest/Disp.Men	Valor Mensal	%
Posição de Atendimento Físico					
Mobiliário	Posição				%
Espaço Físico (imóvel)	Posição				%
Micro Computador (Windows)	Unidade				%
Headset	Unidade				%
Subtotal					%
Hardware					
Plataforma de Rede (roteadores, firewall, switch, cabeamento)	Unidade				%
Plataforma de Dados (servidores, storage)					%
Plataforma de Telefonia (PABX, DAC, URA, Gravação)	Unidade				%
Nobreak e Gerador	Unidade				%
Links de Dados	Link				%
Links de Voz	Link				%
Terminal Telefônico fornecido pela Contratada	Unidade				%
Outras Despesas (manutenção e operação)	Mensal				%
Subtotal					%
Software					
Front End	Unidade				%
Plataforma	PA				%
Outras Despesas (manutenção e operação)	Mensal				%
Outros (especificar)	Unidade				%
Subtotal					%
TOTAL GERAL DE CUSTOS POR INFRA DE PA					100,00%



minuta

ANEXO IX
MODELO DE DECLARAÇÃO

À
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS
COMISSÃO

REF. : Pregão Eletrônico nº XXX/2015- COBES

A empresa....., com sede na
....., nº, C.N.P.J. nº
....., **DECLARA** que dispõe de ou reúne
condições de apresentar até o momento da contratação um local, no município de São
Paulo, para instalação do “Site Principal” da Central de Atendimento, bem como um “Site
de Contingência”, a um raio de, no máximo, 20 km (vinte quilômetros) de distância do
“Site Principal”, para atendimento aos requisitos do Termo de Referência do Pregão em
epígrafe.

Local e data

Assinatura do Responsável pela Empresa
(Nome Legível/Cargo/Carimbo do CNPJ)



minuta

ANEXO X

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS NORMA

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

USO DO CORREIO ELETRÔNICO

ACESSO À INTERNET

ACESSO LÓGICO

ACESSO DE REDES DE TERCEIROS À REDE CORPORATIVA MUNICIPAL

ASSUNTO

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. OBJETIVO

Estabelecer a política, normas e diretrizes gerais de segurança que deverão ser adotadas por todas as unidades da PRODAM e terceiros que utilizem os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) ou que tenham acesso as Informações de propriedade da empresa ou sob sua custódia em qualquer meio, físico ou eletrônico. Tais diretrizes fundamentarão as normas e procedimentos de segurança a serem elaborados e implantados, para cumprimento das finalidades:

- Garantir a proteção das informações da Empresa e sob sua custódia, do patrimônio intelectual e físico da Empresa;
- Garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações e o bom uso dos equipamentos, no intuito de manter a continuidade e qualidade dos serviços prestados pela PRODAM, baseada nas melhores práticas para implantar e manter a gestão da Segurança da Informação, descritas na NBR ISO/IEC 27002:2005;
- Manter a imagem e o posicionamento da Empresa no mercado, conscientizando os usuários quanto ao uso dos recursos e informações, evitando impactos negativos e danos de qualquer natureza.

2. ESTRUTURA NORMATIVA

Os documentos que compõem a estrutura normativa são divididos em três categorias:

a) Política (nível estratégico)

Constituída do presente documento, define as regras de alto nível que representam os princípios básicos que a PRODAM decidiu incorporar à sua gestão, de acordo com a visão estratégica da alta direção. Serve como base para que as normas e os procedimentos sejam criados e detalhados;

b) Normas (nível tático)

Especificam, no plano tático, as escolhas tecnológicas e os controles que deverão ser implantados para alcançar a estratégia definida nas diretrizes da política;

c) Procedimentos (nível operacional)

Instrumentalizam o disposto nas normas e na política, permitindo a direta aplicação nas atividades da PRODAM.

RUBRICA

VERSÃO
3

DATA DE PUBLICAÇÃO **1**
12/02/2014

FOLHA
1/186

3. ABRANGÊNCIA

Todos os empregados da PRODAM, estagiários, prestadores de serviço, fornecedores de recurso de TI e toda pessoa física ou jurídica que, de alguma forma, execute atividades funcionais amparadas por contratos ou instrumentos jurídicos, que utilizem os recursos de TIC disponibilizados pela PRODAM ou que tenham acesso as Informações de propriedade da empresa ou sob sua custódia em qualquer meio, físico ou eletrônico.

ASSUNTO

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4. DIVULGAÇÃO

O acervo que compõe a estrutura desta norma deverá ser divulgado a todos os usuários dos recursos de TIC da PRODAM ou que tenham acesso as Informações de propriedade da empresa ou sob sua custódia em qualquer meio, físico ou eletrônico, conforme descrito no item 3 desta norma, quando de sua admissão, por meios oficiais de divulgação interna da Empresa, assim como publicadas no Portal da *Intranet*.

5. CONCEITOS

5.1. Informação

Conforme definição da norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005, “A informação é um ativo que, como qualquer outro ativo importante, é essencial para os negócios de uma organização e, conseqüentemente, necessita ser adequadamente protegida. [...] A informação pode existir em diversas formas. Ela pode ser impressa ou escrita em papel, armazenada eletronicamente, transmitida pelo correio ou por meios eletrônicos, apresentada em filmes ou falada em conversas. Seja qual for a forma de apresentação ou o meio através do qual a informação é compartilhada ou armazenada, é recomendado que ela seja sempre protegida adequadamente.”

5.2. Segurança da Informação

Conforme definição da norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005, “Segurança da informação é a proteção da informação de vários tipos de ameaças para garantir a continuidade do negócio, minimizar riscos, maximizar o retorno sobre os investimentos e as oportunidades de negócio.”

5.3. Usuários

São todos os empregados, os estagiários, os fornecedores, prestadores de serviço, os fornecedores de recurso de TI e toda pessoa ou Empresa que, de alguma forma, execute atividades funcionais amparadas por contratos ou instrumentos jurídicos que suportem suas atividades, utilizando os recursos de TIC da PRODAM ou que tenham acesso as Informações de propriedade da empresa ou sob sua custódia em qualquer meio, físico ou eletrônico.

5.4. Comitê de Segurança da Informação (CSI)

O Comitê de Segurança da Informação (CSI) é um grupo multidisciplinar ligado à Presidência da PRODAM, que reúne representantes de diversas áreas da Empresa, indicados pelas suas respectivas gerências e com composição aprovada pela Diretoria, com o intuito de definir e apoiar estratégias necessárias à implantação e manutenção da Segurança da Informação.

RUBRICA

VERSÃO
3

DATA DE PUBLICAÇÃO 3
12/02/2014

FOLHA
3/186

5.5. Gestor da Informação

O Gestor da Informação é um empregado da PRODAM sugerido pelo CSI e designado pela Diretoria como responsável por um determinado ativo de informação.

Este gestor deve ter pleno conhecimento das regras de negócio, necessárias à criação, manutenção e atualização de medidas de segurança relacionadas ao ativo de informação sob sua responsabilidade, seja este de propriedade da PRODAM ou de um cliente.

O Gestor da Informação pode delegar sua autoridade sobre o ativo de informação, porém, continua sendo dele a responsabilidade final pela sua proteção.

5.6. Grupo de Resposta a Incidentes (GRI)

Grupo multidisciplinar composto por técnicos de diversas gerências da PRODAM, que atua como ponto central para notificações de incidentes de segurança, provendo a coordenação e o apoio no processo de resposta a incidentes.

O Grupo de Resposta a Incidentes está subordinado à Diretoria de Infraestrutura e Tecnologia e seus membros são nomeados pela Diretoria.

O Grupo será acionado pela área de Segurança da Informação sempre que necessário.

5.7. Recursos de TIC

- a) *Hardwares* (equipamentos de informática, processamento, armazenamento, comunicação ou rede/comunicação de dados) de propriedade ou posse da Empresa ou de setores da Administração Direta e Indireta da Prefeitura de São Paulo;
- b) Sistemas e “*softwares*” de propriedade da Empresa ou de terceiros licenciados;
- c) Acervo de propriedade da Empresa que compreende, sem se limitar aos direitos sobre os seguintes itens:
 - Conhecimentos técnicos aplicados no desempenho das atividades profissionais dos usuários, independentemente da forma em que se encontrem, tais como: documentos escritos, arquivos ou banco de dados digitais, desenhos, plantas e outros;
 - Registros de áudio e vídeo de palestras, reuniões, apresentações, slogans, sinais distintivos, marcas e patentes;
 - Quaisquer outros tipos de informações ou conjunto de conhecimentos ainda que aqui não apontados, mas que possam ser reconhecidos por lei, como direitos de propriedade empresarial.

ASSUNTO

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

5.8. Princípios da segurança da Informação

a) Integridade

Somente alterações, supressões e adições autorizadas pela Empresa devem ser realizadas nas informações;

b) Confidencialidade

Somente pessoas devidamente autorizadas pela Empresa devem ter acesso à informação;

c) Disponibilidade

A informação deve estar disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário ou demandado.

6. DIRETRIZES

6.1. Proteção da Informação

- a)** Informações críticas devem ser mantidas em locais protegidos e nas formas estabelecidas nas normas da Empresa, sendo vedada sua remoção para outros locais sem autorização;
- b)** Somente deverá se efetuar reprodução do acervo, ainda que para cópias de segurança, para o regular desempenho de suas funções, sendo expressamente vedado o uso para fins particulares;
- c)** Manter sigilo sobre toda e qualquer informação ou dado a que tiver acesso, não se valendo desse privilégio em benefício próprio ou de terceiros, mesmo depois de findo o vínculo contratual;
- d)** Para acessar os sistemas da Empresa, os usuários farão uso de senhas/credenciais atribuídas para tal finalidade;
- e)** Toda senha ou credencial de acesso é pessoal e intransferível, não devendo ser divulgada e compartilhada com terceiros;
- f)** É vedado o uso de senhas/credencias de uso compartilhado ou genérico;
- g)** Não são permitidos acessos não autorizados a locais, sistemas, recursos ou informações da Empresa, custodiadas ou de terceiros;
- h)** Não é permitido manter acessíveis a pessoas não autorizadas, documentos e informações, seja em mídia eletrônica, impressas ou outras;
- i)** Não é permitido divulgar a terceiros ou a outros usuários, dispositivos ou programas de segurança existentes em equipamentos ou sistemas da Empresa;
- j)** Toda informação sob custódia da PRODAM somente poderá ser reproduzida com prévia autorização formal de seu proprietário, principalmente as informações armazenadas em banco de dados de produção;

RUBRICA

VERSÃO
3

DATA DE PUBLICAÇÃO **5**
12/02/2014

FOLHA
5/186

- k) O acesso às bases de dados dos sistemas em produção deve ser realizado somente pelas aplicações de produção ou pelos técnicos responsáveis pela manutenção dos sistemas em produção;
- l) Toda informação crítica deverá ser transportada de forma autorizada, controlada e segura;
- m) A Empresa deve ser informada sobre qualquer situação que configure violação de sigilo ou que possa colocar em risco a segurança, inclusive se relacionada a terceiros;
- n) Toda informação crítica deverá ser submetidas a rotinas de *backup*, cujo armazenamento seja submetido a rotinas periódicas de recuperação;
- o) Todo acesso físico às dependências da Empresa deverá ser autorizado, controlado e monitorado;
- p) Não é permitida a divulgação de informações que possam prejudicar a imagem da Empresa ou de terceiros, ou ainda, expor a Empresa a eventuais ações de responsabilidade;
- q) É proibida a disseminação, armazenamento, utilização de vírus de computador e códigos maliciosos (prejudiciais), de maneira deliberada;
- r) É proibida a alteração da configuração ou inserção de qualquer dispositivo de rede por pessoa não autorizada (exemplos: *hub*, *switch*, roteadores, *wifi*, *bridge*, rádio etc.).

6.2. Uso dos recursos de TIC

- a) Os recursos (*hardware* e *software*) mantidos (em qualquer meio) e de propriedade da Empresa, somente podem ser utilizados/manipulados por pessoas autorizadas e para uso corporativo;
- b) É dever do usuário interromper a conexão aos sistemas e adotar medidas que bloqueiem o acesso de terceiros, sempre que completarem suas atividades ou quando se ausentarem do local de trabalho por qualquer motivo;
- c) Todo uso será passível de monitoramento, sem aviso prévio, por parte da Empresa, por pessoal devidamente autorizado, sem se limitar ao acesso à Internet, às mensagens recebidas e enviadas e arquivos mantidos sob qualquer forma;
- d) Na condução de monitoramento a Empresa preservará, de acordo com a lei vigente, a confidencialidade das informações e a privacidade dos envolvidos;
- e) É proibido o uso dos recursos de TIC da Empresa para conduzir negócios estranhos às suas funções profissionais, realizar atividades para fins de ganhos pessoais, propaganda pessoal, angariar ou promover causas religiosas, políticas, comerciais ou qualquer outra atividade incompatível com as atividades profissionais;
- f) É proibida a interrupção intencional, interferências, monitoração, bloqueio, e desligamento dos recursos da Empresa por pessoas não autorizadas;
- g) É proibido o envio, recuperação, acesso, exibição, armazenamento, impressão ou disseminação por qualquer forma e meio, de materiais ou informações fraudulentas, coercitivas, ameaçadoras, ilícitas, racistas, de conotações sexuais ou obscenas, intimidatórias, difamatórias ou, de qualquer maneira, em desacordo com uma correta conduta profissional.

6.3. Direito de Propriedade Intelectual

- a) O resultado de todo trabalho realizado com uso de recursos corporativos e durante horário remunerado pela PRODAM, independentemente da forma em que se encontre, é considerado pertencente à Empresa e todos os direitos dele decorrentes serão de propriedade da PRODAM, a quem caberá toda e qualquer exploração;
- b) Não é permitido o uso de *softwares* não homologados pela Empresa;
- c) É proibida a violação de direitos autorais, marcas registradas ou outras propriedades intelectuais.

6.4. Contrato de Sigilo e Contra Espionagem

- a) Em todo contrato firmado com terceiros deverá constar cláusulas mínimas para proteção das informações da PRODAM e sob sua custódia, conforme segue:
 - A CONTRATADA deverá zelar pelo sigilo de quaisquer informações referentes à estrutura, sistemas, usuários, contribuintes, topologia, e ao modo de funcionamento e tratamento das informações da CONTRATANTE, durante e após fim do contrato, salvo se houver autorização expressa da CONTRATANTE para divulgação;
 - Não haverá nenhum tipo de facilidade de acesso remoto, tão menos envio de forma automática ou controlada de informações (*backdoor*) originadas de *software/hardware* contratado ou adquirido sem o conhecimento e formal autorização da Contratante. A não observância desse fato poderá ser considerada espionagem e será motivo de processo civil e criminal conforme legislação vigente.

6.5. Descarte de Informações

- a) Toda informação deverá ser descartada respeitando os prazos legais, acordado com seu proprietário e executado por técnico habilitado;
- b) Toda mídia (escrita, impressa ou digital) e/ou dispositivo (HD, CD, DVD, *pendrive* etc.) deverá ser descartada após sua inutilização;
- c) Toda mídia (escrita, impressa ou digital) e/ou dispositivo somente poderá ser reutilizado e disponibilizado para outros após processo de limpeza (remoção das informações);
- d) Toda informação impressa categorizada como interna ou sigilosa deverá ser destruída antes de seu descarte.

7. CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

- 7.1. Toda informação de propriedade da PRODAM é pública, exceto aquelas classificadas como sigilosas (em qualquer grau). Todas as informações sob custódia da PRODAM são consideradas sigilosas devido a contratos de prestação de serviço, sendo de responsabilidade do proprietário a sua final classificação.

Toda informação deverá ser classificada para possibilitar controle adequado, devendo ser classificado como:

a) Sigilosa

É uma informação crítica para os negócios da PRODAM ou de seus clientes. A divulgação não autorizada dessa informação pode causar impactos de ordem financeira, de imagem, operacional ou, ainda, sanções administrativas, civis e criminais à PRODAM ou aos seus clientes. É sempre restrita a um grupo específico de pessoas, podendo ser este composto por empregados, clientes e/ou fornecedores. Dentro desta categoria, caberá, a critério da PRODAM e/ou do proprietário da informação, a reclassificação em relação ao grau e aos prazos:

- **Ultrassecreta:** 25 (vinte e cinco) anos;
- **Secreta:** 15 (quinze) anos;
- **Reservada:** 05 (cinco) anos;

b) Pública

É uma informação da PRODAM ou de seus clientes com linguagem e formato dedicado à divulgação ao público em geral, sendo seu caráter informativo, comercial ou promocional. É destinada ao público externo ou ocorre devido ao cumprimento de legislação vigente que exija publicidade da mesma;

c) Interna

É uma informação da PRODAM que ela não tem interesse em divulgar ao público, mas cujo acesso por parte de indivíduos externos à Empresa deve ser evitado. Caso esta informação seja acessada indevidamente, poderá causar danos à imagem da Organização, porém, não com a mesma magnitude de uma informação confidencial. Pode ser acessada sem restrições por todos os empregados e prestadores de serviços da PRODAM.

8. RESPONSABILIDADES

8.1. Usuários

Cabe aos empregados, estagiários e prestadores de serviços da PRODAM cumprir com as seguintes obrigações e não limitadas a elas:

- a) Zelar continuamente pela proteção das informações da Empresa ou de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada;
- b) Garantir que os sistemas e informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos;
- c) Garantir a continuidade dos processos das informações críticas para os negócios da PRODAM;
- d) Cumprir as leis e normas que regulamentam os aspectos de propriedade intelectual;

ASSUNTO

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- e) Atender às leis que regulamentam as atividades da Empresa e seu mercado de atuação;
- f) Comunicar imediatamente à área de Segurança da Informação qualquer descumprimento da Política de Segurança da Informação e/ou das Normas de Segurança da Informação.

8.2. Comitê de Segurança da Informação (CSI)

- a) Propor ajustes, aprimoramentos e modificações na estrutura normativa da Segurança da Informação, submetendo à aprovação da Diretoria;
- b) Redigir o texto das normas e procedimentos de Segurança da Informação, submetendo à aprovação da Diretoria;
- c) Requisitar informações das demais áreas da PRODAM, através das diretorias, gerências e supervisões, com o intuito de verificar o cumprimento da política, das normas e procedimentos de Segurança da Informação;
- d) Receber, documentar e analisar casos de violação da política e das normas e procedimentos de Segurança da Informação;
- e) Estabelecer processos para registro de incidentes de Segurança da Informação, bem como, de não conformidades com a política, as normas ou os procedimentos de Segurança da Informação;
- f) Notificar as gerências e diretorias quanto aos casos de violação da política e das normas e procedimentos de Segurança da Informação;
- g) Receber sugestões dos gestores da informação para implantação ou melhoria nas normas e procedimentos de Segurança da Informação;
- h) Propor projetos e iniciativas relacionadas à melhoria da Segurança da Informação;
- i) Acompanhar o andamento dos projetos e iniciativas relacionados à Segurança da Informação;
- j) Propor a relação de gestores da informação;
- k) Ser facilitador para alinhamento e demandar junto às diversas áreas da Empresa, atividades para compor e manter os planos de continuidade dos negócios, auxiliando para validá-los periodicamente;
- l) Realizar, sistematicamente, a gestão de riscos relacionados à Segurança da Informação.

8.3. Gestor da Informação

- a) Classificar a informação sob sua responsabilidade, inclusive aquela gerada por clientes, fornecedores ou outras entidades externas, que devem participar do processo de definição do nível de sigilo da informação;
- b) Inventariar todos os ativos de informação sob sua responsabilidade;

RUBRICA

VERSÃO
3

DATA DE PUBLICAÇÃO **9**
12/02/2014

FOLHA
9/186

- c) Enviar ao CSI, quando solicitado, relatórios sobre as informações e ativos de informação sob sua responsabilidade. Os modelos de relatórios serão definidos pelo CSI e aprovados pela Diretoria;
- d) Sugerir ao CSI, procedimentos para proteger os ativos de informação, conforme a classificação realizada, além da estabelecida pela Política de Segurança da Informação e pelas Normas de Segurança da Informação;
- e) Manter controle efetivo do acesso à informação, estabelecendo, documentando e fiscalizando a política de acesso à mesma. Tal política deve definir quais usuários ou grupos de usuários têm real necessidade de acesso à informação, identificando os perfis de acesso;
- f) Reavaliar, periodicamente, as autorizações dos usuários que acessam as informações sob sua responsabilidade, solicitando o cancelamento do acesso dos usuários que não tenham mais necessidade de acessar a informação;
- g) Participar da investigação dos incidentes de segurança relacionados às informações sob sua responsabilidade.

8.4. Gerências

- a) Cumprir e fazer cumprir a política, normas e procedimentos de Segurança da Informação;
- b) Assegurar que suas equipes possuam acesso e entendimento da política, das normas e dos procedimentos de Segurança da Informação;
- c) Sugerir ao CSI, de maneira pró-ativa, procedimentos de Segurança da Informação relacionados às suas áreas;
- d) Redigir e detalhar, técnica e operacionalmente, as normas e procedimentos de Segurança da Informação relacionados às suas áreas, quando solicitado pelo CSI;
- e) Comunicar imediatamente ao CSI eventuais casos de violação da política, normas ou procedimentos de Segurança da Informação.

8.5. Gerência Jurídica (GPJ)

Cabe, adicionalmente, à GPJ:

- a) Manter as áreas da PRODAM informadas sobre eventuais alterações legais e/ou regulatórias que impliquem responsabilidade e ações envolvendo a gestão de Segurança da Informação;
- b) Incluir, na análise e elaboração de contratos, sempre que necessário, cláusulas específicas relacionadas à Política e Normas da Segurança da Informação, com o objetivo de proteger os interesses da PRODAM, inclusive contra espionagem;
- c) Avaliar, quando solicitado, a política, normas e procedimentos de Segurança da Informação.

ASSUNTO

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.6. Gerência de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (GFD)

Cabe, adicionalmente, à GFD:

- a) Assegurar-se de que os empregados e estagiários, comprovem por escrito, estar cientes da estrutura normativa da Segurança da Informação e dos documentos que a compõem, conforme norma específica;
- b) Criar mecanismos para informar, antecipadamente, ao canal de atendimento técnico mais adequado sobre alterações no quadro funcional da PRODAM (admissão, desligamentos, transferências).

8.7. Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE)

Área de Segurança da Informação

- a) Consolidar e coordenar a elaboração, acompanhamento e avaliação do CSI;
- b) Convocar, coordenar e prover apoio às reuniões do CSI e ao Grupo de Resposta a Incidentes;
- c) Prover as informações de gestão de Segurança da Informação solicitadas pelo CSI;
- d) Facilitar a conscientização e treinamento quanto à política, normas e procedimentos de Segurança da Informação, além de apoiar a GPC na comunicação da matéria;
- e) Projetar, prospectar, implantar e gerir projetos e iniciativas, visando aperfeiçoar a Segurança da Informação na PRODAM;
- f) Apoiar a Gerência de Auditoria (GVA) com informações para subsidiar processos de auditoria.

8.8. Gerência de Auditoria (GVA)

- a) Auditar, em todos os níveis da Empresa, o cumprimento da Política de Segurança da Informação e suas Normas, apoiada pelo time de Segurança da Informação e do CSI;
- b) Gerir todos os processos de auditoria, principalmente os demandados judicialmente ou por denúncia acolhida formalmente pela Empresa.

8.9. Gerência Comunicação e Marketing (GPC)

Desenvolver e manter um plano de comunicação para conscientizar os clientes e funcionários sobre o escopo da Política de Segurança da Informação da PRODAM.

RUBRICA

VERSÃO
3

DATA DE PUBLICAÇÃO **11**
12/02/2014

FOLHA
11/186

8.10. Gerências de Organização e Gestão da Estratégia (GVO)

Garantir que os instrumentos normativos relacionados a esta Política de Segurança da Informação estejam em acordo com a metodologia da empresa e integrados aos demais instrumentos e processos.

8.11. Gerências de Relacionamento

Conscientizar e comunicar a todos os clientes sobre a Política de Segurança da PRODAM e de sua importância para a proteção da informação de todas as unidades de negócio que compõem a Prefeitura de São Paulo.

8.12. Diretoria Executiva

- a) Aprovar a política e as normas de Segurança da Informação e suas revisões;
- b) Aprovar a composição do CSI;
- c) Nomear os gestores da informação, conforme as indicações do CSI;
- d) Receber, por intermédio do CSI, relatórios de violações da política e das normas de Segurança da Informação, quando aplicável;
- e) Tomar decisões referentes aos casos graves de descumprimento da política e das normas de Segurança da Informação, mediante a apresentação de propostas do CSI.

8.13. Grupo de Resposta a Incidentes - *Computer Security Incident Response Team (CSIRT)*

- a) Acompanhar ocorrências/incidentes de segurança e propor soluções;
- b) Auxiliar na detecção, solução e prevenção de incidentes de segurança na Empresa;
- c) Auxiliar no reparo a danos causados por incidentes de segurança;
- d) Analisar sistemas comprometidos, buscando causas, danos (consequências/ abrangências) e responsáveis (análise forense);
- e) Auxiliar na avaliação das condições de segurança da rede;
- f) Estabelecer um trabalho colaborativo com outras entidades, como outros Grupos de Resposta a Incidentes,

ASSUNTO

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
8.14. Matriz de Responsabilidades (Diretoria x CSI x CSIRT)

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	DIR	CSI	CSIRT
Aprovar a política e as normas de Segurança da Informação e suas revisões	X		
Aprovar a composição do CSI	X		
Nomear os gestores da informação, conforme as indicações do CSI	X		
Receber, por intermédio do CSI, relatórios de violações da política e das normas de Segurança da Informação, quando aplicável	X		
Tomar decisões referentes aos casos graves de descumprimento da política e das normas de Segurança da Informação, mediante a apresentação de propostas do CSI	X		
Propor ajustes, aprimoramentos e modificações na estrutura normativa da Segurança da Informação, submetendo à aprovação da Diretoria		X	
Redigir o texto das normas e procedimentos de Segurança da Informação, submetendo à aprovação da Diretoria		X	
Requisitar informações das demais áreas da PRODAM, através das diretorias, gerências e supervisões, com o intuito de verificar o cumprimento da política, das normas e procedimentos de Segurança da Informação		X	
Receber, documentar e analisar casos de violação da política e das normas e procedimentos de Segurança da Informação		X	
Estabelecer processos para registro de incidentes de Segurança da Informação, bem como, de não conformidades com a política, as normas ou os procedimentos de Segurança da Informação		X	
Notificar as gerências e diretorias quanto a casos de violação da política e das normas e procedimentos de Segurança da Informação		X	
Receber sugestões dos gestores da informação para implantação ou melhoria nas normas e procedimentos de Segurança da Informação		X	
Propor projetos e iniciativas relacionadas à melhoria da Segurança da Informação;		X	
Acompanhar o andamento dos projetos e iniciativas relacionados à Segurança da Informação		X	
Propor a relação de gestores da informação		X	
Ser facilitador para alinhamento e demandar junto às diversas áreas da empresa, atividades para compor e manter os planos de continuidade dos negócios, auxiliando para validá-los periodicamente		X	
Realizar, sistematicamente, a gestão de riscos relacionados à Segurança da Informação		X	
Acompanhar ocorrências/incidentes de segurança e propor soluções			X
Auxiliar na detecção, solução e prevenção de incidentes de segurança na corporação			X
Auxiliar no reparo a danos causados por incidentes de segurança			X
Analisar sistemas comprometidos buscando causas, danos (consequências/abrangências) e responsáveis (análise forense)			X
Auxiliar na avaliação das condições de segurança da rede			X

RUBRICA

 VERSÃO
3

 DATA DE PUBLICAÇÃO **13**
12/02/2014

 FOLHA
13/186

Estabelecer um trabalho colaborativo com outras entidades, como outros Grupos de Resposta a Incidentes			X
--	--	--	---

9. AUDITORIA

- a) Todo recurso de TIC sob responsabilidade da PRODAM é passível de auditoria, em data e horário determinados pelo CSI, podendo, também, ocorrer sem aviso prévio;
- b) Durante todo o processo de execução de uma auditoria até a sua conclusão, devem ser resguardados os direitos quanto à privacidade de informações pessoais e sua divulgação poderá ocorrer após inquéritos, sob respaldo ou descrição em Lei;
- c) Não é permitido ao usuário impedir qualquer processo de auditoria em recursos corporativos sob sua responsabilidade ou ao qual teve acesso;
- d) Com o objetivo de detectar atividades anômalas de processamento da informação e violações da política, das normas ou dos procedimentos de Segurança da Informação, a área de Segurança da Informação poderá realizar monitoramento e controle pró-ativo, mantendo a confidencialidade do processo e das informações obtidas;
- e) Em ambos os casos, as informações obtidas poderão servir como indício ou evidência em processo administrativo e/ou judicial;
- f) Caso o usuário queira utilizar recursos particulares (ex. *tablets*, *smartphones*, celulares, *notebooks* etc.) para conectar-se à rede corporativa ou compartilhar seus recursos, deverá estar ciente que poderá ser monitorado.

10. VIOLAÇÕES

- a) A inobservância do disposto nesta norma sujeitará o usuário à aplicação de medidas administrativas, além de outras medidas de ordem trabalhista, civil e criminal, observando, ainda, as Leis abaixo relacionadas, porém não limitas às mesmas:
 - **Lei Federal 8159** de 08 de janeiro de 1991
Dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados;
 - **Lei Federal nº 9.609** de 19 de fevereiro de 1998
Dispõe sobre a proteção da Propriedade Intelectual de Programa de Computador;
 - **Lei Federal 9610** de 19 de fevereiro de 1998
Dispõe sobre o Direito Autoral;
 - **Lei Federal 9279** de 14 de maio de 1996
Dispõe sobre a Propriedade Industrial, Marcas e Patentes;
 - **Lei Federal 3129** de 14 de outubro de 1982
Regula a Concessão de Patentes aos autores de invenção ou descoberta industrial;
 - **Lei Federal 10406** de 10 de janeiro de 2002
Institui o Código Civil;
 - **Decreto-Lei 2848** de 7 de dezembro de 1940
Institui o Código Penal;

ASSUNTO

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- **Decreto-Lei 5452** de 1º de maio de 1943
Consolidação das Leis do Trabalho;
 - **Lei Federal Nº 9.296** de 24 de julho de 1996
Interceptação de comunicação telefônica;
 - **Lei Federal 9983** de 14 de julho de 2000
Altera o Decreto-Lei 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal e prevê outras providências;
 - **Lei Federal 12.527** de 18 de novembro de 2011
Regula o acesso a Informação;
 - **Lei Federal 12.737** de 30 de novembro de 2012
Tipifica crimes de delitos informáticos;
 - **Lei Federal 12.735** de 30 de novembro de 2012
Tipifica conduta pelo uso de sistema eletrônico, digital ou similares, praticados contra sistemas informatizados;
 - **Lei 12.682** de 09 de julho de 2012
Elaboração e arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos;
 - **Lei Municipal 14.098** de 08 de dezembro de 2005
Proibição de acesso a sites de sexo, drogas, pornografia, pedofilia, violência e armamento;
 - **Decreto Municipal 49.914** de 14 de agosto de 2008
Regulamenta a Lei municipal 14.098/2005, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município de São Paulo.
 - **Decreto Municipal nº 53.623** de 12 de dezembro de 2012
Regulamenta a Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação
- b)** A PRODAM deverá prover os registros necessários para as devidas sanções, em caso de violações;
- c)** Atos não previstos ou omissos serão remetidos à área de segurança da Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE), podendo ser escalado para o CSI e Diretoria.

11. NORMAS ESPECÍFICAS DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Associada a essa Política de Segurança da Informação (N.210) serão publicadas Normas específicas que complementam essa documentação.

RUBRICA

VERSÃO
3

DATA DE PUBLICAÇÃO 15
12/02/2014

FOLHA
15/186

12. TERMO DE RESPONSABILIDADE

Os empregados e estagiários da Empresa, após ciência da Política e Normas de Segurança da Informação, devem assinar o termo de responsabilidade, tratado em norma específica, para declarar pleno conhecimento sobre as medidas disciplinares cabíveis, inclusive demissão ou interrupção de outras formas de contratação, independentemente de ações cíveis ou criminais, na forma da legislação em vigor, no caso de vir a praticar atos ilícitos ou que causem danos de qualquer natureza à PRODAM.

13. DOCUMENTOS NORMATIVOS REVOGADOS

Esta Norma revoga e substitui os seguintes instrumentos normativos e demais disposições em contrário:

- Norma N-210.001 - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, Versão 2 de 23/09/2013.

MARCIO DE ANDRADE BELLISOMI
Diretor-Presidente

ASSUNTO

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Alteração	Origem da Alteração
2, de 23/09/2013	Atualização de siglas das Unidades Organizacionais.	Reestruturação Organizacional
2, de 23/09/2013	Revisão de conteúdo	Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE / DIT)

RUBRICA

VERSÃO
3

DATA DE PUBLICAÇÃO **17**
12/02/2014

FOLHA
17/186

ASSUNTO

USO DO CORREIO ELETRÔNICO

OBJETIVO

Estabelecer as regras que devem ser observadas para uso do serviço de Correio Eletrônico, visando, principalmente, a manutenção da integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações de propriedade e/ou em custódia da Empresa.

1. ABRANGÊNCIA

Todos os empregados e estagiários autorizados a utilizar o serviço de Correio Eletrônico.

2. CONCEITOS

a) Usuário

Pessoa que utiliza um computador, com serviços fornecidos pela PRODAM-SP e/ou acesso a *Internet*.

b) Senha

Código secreto composto por letras e/ou números, que permite e autoriza o usuário acessar os serviços da PRODAM-SP e da *Internet*.

c) Uso Indevido

Acessos não relacionados à atividade funcional ou informações não necessárias ao desenvolvimento do trabalho.

d) *Internet* ou Rede Mundial de Computadores

Rede global de troca de informações, composta por uma série de redes comerciais, de pesquisa, educacionais e comerciais, que utilizam o Protocolo *Internet* (IP), fazendo o uso de um sistema público ou privativo de comunicação de dados

e) Conta de Correio Eletrônico Corporativo

Destina-se ao envio de mensagens no âmbito da Rede Corporativa Municipal.

f) *Disclaimer*

Mensagem de Aviso.

g) *Log*

Conjunto de registro de ocorrências.

h) *Spam*

Envio de mensagens não solicitadas, em grande número, a destinatários desconhecidos.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

RUBRICA

VERSÃO
4

DATA DE PUBLICAÇÃO 1
11/07/2014

FOLHA
1/5

- a) O serviço de correio eletrônico é um recurso de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), fornecido pela PRODAM com o objetivo de aumentar a produtividade dos processos de trabalho, portanto, de uso exclusivo para atividades corporativas de interesse da Empresa;
- b) Toda mensagem eletrônica é considerada documento de caráter oficial, podendo o remetente ser responsabilizado pelo seu conteúdo;
- c) O uso de lista global de distribuição é restrito à Gerência de Comunicação e Marketing (GPC) da PRODAM e àquelas aprovadas pela Diretoria;
- d) É proibida divulgação de lista de endereços eletrônicos da PRODAM e/ou suas unidades de negócios para terceiros, sem autorização prévia da Diretoria;
- e) Não é permitida a criação e disponibilização de conta de correio eletrônico para terceiros em nome da PRODAM, de outra empresa da Prefeitura ou Secretaria Municipal.

4. UTILIZAÇÃO DO RECURSO

- a) Todo usuário deve formalizar o seu conhecimento sobre as disposições contidas nesta e nas demais normas que fazem parte da Política de Segurança da Informação da PRODAM para ter acesso ao serviço de correio eletrônico, por meio da assinatura do Termo de Responsabilidade, que deve ser arquivado no prontuário do empregado pela Gerência de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (GFD), conforme Norma 210.010 – Termo de Responsabilidade – Segurança da Informação;
- b) A caixa postal do correio eletrônico é de propriedade da PRODAM, que concede o uso para o empregado e pode suspendê-lo a qualquer momento, por uso indevido. Seus recursos devem ser entendidos como um arquivo de informações da Empresa e podem ser monitorados e auditados pela área competente sem prévio aviso.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. USUÁRIO

- a) Todo usuário, desde que autorizado, possui uma conta de correio eletrônico corporativo, cuja utilização está associada ao acesso à rede corporativa. Deste modo, é de responsabilidade do usuário a guarda da senha de acesso à ferramenta de correio eletrônico, para que terceiros não enviem mensagens não autorizadas em seu nome;
- b) Cada usuário é responsável pela manutenção e bom uso de sua respectiva caixa postal, bem como pelo cumprimento irrestrito das orientações técnicas emitidas pela PRODAM e por esta norma. O usuário é o único responsável pelo conteúdo dos *emails* que vier a transmitir ou retransmitir, bem como pelo conteúdo e informações que vier a disponibilizar nos servidores da PRODAM.

5.2. GERÊNCIA DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA (GIS)

- a) Garantir a manutenção e disponibilidade do sistema de correio eletrônico (servidores, *software*, sistema operacional, dentre outros);

ASSUNTO

USO DO CORREIO ELETRÔNICO

- b) Configurar todas as caixas postais de correio eletrônico da PRODAM, possibilitando a emissão de uma mensagem de aviso (*disclaimer*);
- c) Manter os servidores corporativos com o antivírus e demais soluções de segurança requeridos e atualizados;
- d) Definir parâmetros para distribuição de espaço para armazenamento de caixas de correio, de acordo com a disponibilidade e necessidade;
- e) Monitorar o uso do espaço de armazenamento das caixas de correio e configurar alertas prévios, visando evitar a indisponibilidade do serviço;
- f) Configurar o sistema de correio eletrônico, de modo a fornecer registros de auditoria. Estes registros devem ser capazes de auxiliar na identificação de uso indevido, dentre outros eventos, fornecendo evidências;
- g) Armazenar cópias das mensagens enviadas e recebidas por um período mínimo de 06 (seis) meses, assegurando rastreabilidade das atividades e/ou acessos realizados pelos usuários do serviço;
- h) Sincronizar os servidores que compõem a solução do serviço de correio eletrônico com o principal servidor de tempo (NTP) da rede da PRODAM, permitindo que a trilha de auditoria possa ser implantada e realizada com exatidão e, se necessário, correlacionada com outros eventos;
- i) Limitar o tamanho máximo das mensagens recebidas e enviadas;
- j) Limitar a quantidade de destinatários de uma mensagem eletrônica.

5.3. GERÊNCIA DE ESTRATÉGIA E DESENHO DO SERVIÇO (GIE)

- a) Manter e operar sistema de *antispam* corporativo, implementando políticas e regras para minimizar os riscos de indisponibilidade do serviço, bem como suporte de terceiro nível e manutenção de *logs* de mensagens recebidas/enviadas por meio da *Internet*;
- b) Gerenciar antivírus e demais soluções de segurança implementados nos servidores corporativos.

6. RESTRIÇÕES DE USO DO CORREIO ELETRÔNICO

É expressamente proibido, mas não limitado ao que segue:

- a) Compartilhar chave de acesso a caixas postais do serviço de correio eletrônico da PRODAM, bem como enviar mensagens sem identificar a origem de forma clara e/ou utilizando-se de conta de correio eletrônico de outro usuário, sem autorização;
- b) Enviar, divulgar e/ou transmitir informações de caráter sigiloso da Empresa por meio de mensagens eletrônicas, não considerando o grau de sigilo e criticidade da informação;

RUBRICA

VERSÃO
4

DATA DE PUBLICAÇÃO 3
11/07/2014

FOLHA
3/5

- c) Invadir a privacidade de outros usuários, buscando acesso a senhas e dados privativos, modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro usuário;
- d) Transmitir ou disseminar informações, arquivos e/ou *software* que transmitam vírus ou código malicioso, arquivos ou objetos que possam causar danos de qualquer natureza ao sistema de correio eletrônico ou aos usuários que dele se utilizam;
- e) Utilizar o serviço de correio eletrônico para manifestações públicas em nome da PRODAM. Toda comunicação neste sentido é reservada apenas à GPC, responsável pelos aspectos de comunicação pública da Empresa;
- f) Enviar e/ou receber, por meio de mensagem eletrônica, qualquer tipo de *software*/aplicativo, jogos e similares, bem como armazenar e/ou transmitir vídeos ou áudios para propósitos de entretenimento;
- g) Alterar configurações de segurança de estações de trabalho e/ou equipamentos portáteis (*notebook*), com intuito de impedir que informações, mensagens, arquivos e objetos anexos a mensagens eletrônicas sejam analisados pelo *software* de segurança instalado.

7. SANÇÕES

Não será admitido, em momento algum, a qualquer empregado ou prestador de serviços, alegar o desconhecimento desta norma para justificar violações ou falta de cumprimento da mesma.

A inobservância às regras estabelecidas sujeita o infrator e aqueles que colaborarem com ele, a aplicação de medidas disciplinares cabíveis ou previstas nos contratos pelo qual o usuário se vincula à PRODAM, sem prejuízo a outras sanções administrativas, cíveis e penais, no caso de eventuais danos e prejuízos causados à Empresa ou a terceiros.

A PRODAM deverá prover os registros necessários para as devidas sanções, em caso de violações.

Situações ou atos não previstos serão remetidos à área de segurança da Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE) e demais áreas competentes para avaliações e encaminhamentos.

8. DOCUMENTOS NORMATIVOS REVOGADOS

Esta Norma revoga e substitui o seguinte instrumento normativo e demais disposições em contrário:

- Norma N-210.002, "Utilização do Correio Eletrônico" Versão 3 de 23/09/2013.

MARCIO DE ANDRADE BELLISOMI
Diretor-Presidente

ASSUNTO

USO DO CORREIO ELETRÔNICO

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Alteração	Origem da Alteração
3, de 23/09/2013	Atualização de siglas das Unidades Organizacionais.	Reestruturação Organizacional
4, de 11/07/2014	Revisão de conteúdo	Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE / DIT)

RUBRICA

VERSÃO
4

DATA DE PUBLICAÇÃO **5**
11/07/2014

FOLHA
5/5

ASSUNTO

ACESSO À INTERNET

OBJETIVO

Estabelecer critérios de uso para acesso à *Internet*, parâmetros para gerenciamento e monitoramento do serviço de acesso à *Internet* e, ao mesmo tempo, desenvolver entre os usuários um comportamento ético e profissional.

1. ABRANGÊNCIA

Todas as áreas da PRODAM que gerenciem e/ou utilizem o serviço de acesso à *Internet*.

Todos os empregados da PRODAM, estagiários, prestadores de serviço e toda pessoa física ou Empresa que, de alguma forma, execute atividades funcionais amparadas por contratos ou instrumentos jurídicos que suportem suas atividades para a Empresa, que utilize os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizados pela PRODAM.

2. REGRAS DE UTILIZAÇÃO

- a) O acesso a este recurso deve ocorrer por meio de chaves (entende-se por identificação de usuário para entrada em sistemas) e senhas de acesso, de forma pessoal e intransferível, seguindo os padrões definidos na Norma N-210.006 - Acesso Lógico. Este identificador deve ser utilizado para rastrear e atribuir responsabilidades perante o uso do serviço de acesso à *Internet*;
- b) É estritamente proibido o uso de chaves de acesso compartilhadas e/ou que não identifiquem o usuário de forma clara e específica, conforme a Norma N-210.006 - Acesso Lógico;
- c) A PRODAM se reserva o direito de, a qualquer momento e sem aviso prévio:
 - Suspender o serviço para um ou vários empregados;
 - Negar e/ou revogar o serviço àqueles que não sejam de interesse da Empresa;
 - Solicitar justificativa aos usuários pelo uso efetuado;
- d) O serviço de acesso à *Internet* deve ser utilizado para fins profissionais e atividades de interesses da Empresa, portanto não garante qualquer princípio de privacidade e confidencialidade pessoal;
- e) Não é permitido acessar, sem autorização, *sites* que, mesmo não estando bloqueados, permitam realizar *downloads* de qualquer tipo de arquivo e, conseqüentemente, instalá-los no ambiente corporativo sem prévia autorização da área de gestão de *software* e da gerência direta;
- f) Não é permitido fazer uso de serviços de *proxy* externo ou similares, com intuito de burlar a rastreabilidade, filtros de conteúdo ou mesmo não permitir identificação do usuário de forma clara e específica;

RUBRICA

VERSÃO
4

DATA DE PUBLICAÇÃO 1
11/07/2014

FOLHA
1/5

- g) Não é permitido acessar páginas de conteúdo considerado ofensivo, ilegal, impróprio ou incompatível com as atividades funcionais ou em desconformidade com a Lei Municipal 14098/05 ou com a Política de Segurança da Informação;
- h) O uso deste recurso deve ser conduzido adequadamente, respeitando direitos autorais, regras de licenciamento de *softwares*, direitos de propriedade, privacidade e proteção de propriedade intelectual;
- i) Não é permitido enviar e/ou receber, por meio do serviço de acesso à *Internet*, qualquer tipo de *software/aplicativo*, jogos e outros similares, bem como acessar, salvar, armazenar e/ou transmitir vídeos ou áudio para propósitos de entretenimento pessoal;
- j) Não é permitido transmitir ou disseminar informações, arquivos e/ou *softwares* que transmitam vírus ou código malicioso, objetos que possam causar danos de qualquer natureza à rede e/ou à infraestrutura da PRODAM e de terceiros;
- k) Não é permitido disponibilizar dados corporativos da PRODAM (ou sob sua custódia), sem prévia autorização;
- l) Não é permitido alterar configurações de segurança de estações de trabalho, com intuito de impedir que informações, mensagens, arquivos e/ou objetos sejam analisados por *software* de segurança instalado.

3. RESPONSABILIDADES

3.1.GERÊNCIA DE ESTRATÉGIA E DESENHO DO SERVIÇO (GIE)

- a) Gerir os registros de *logs* de acesso à *Internet* e solicitar seu armazenamento por um período mínimo, definido pela PRODAM, assegurando a rastreabilidade das atividades e/ou acessos realizados pelos usuários do serviço;
- b) Instalar, configurar e manter atualizado *software* homologado pela PRODAM para controle de conteúdo.
- c) Executar auditorias no serviço de *Internet* e auxiliar o Comitê de Segurança da Informação (CSI) em suas atividades.

3.2.GERÊNCIA DE PRODUÇÃO (GIP)

- a) Configurar, nas estações de trabalho, os *softwares* clientes de acesso à *Internet* (navegadores), utilizados pelos usuários da PRODAM para que atendam às exigências das melhores práticas de Segurança da Informação;
- b) Instalar, configurar e manter atualizado *software*, homologado pela PRODAM, contra códigos maliciosos;
- c) A concessão de uso deste recurso deve ocorrer de acordo com as necessidades operacionais e/ou de negócios de cada área e perfil de seus usuários, mediante solicitação formal.

3.3.GERÊNCIA DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA (GIS)

- a) Executar rotina de cópias de segurança da configuração do sistema de acesso à *Internet*, bem como de sua *log* de acesso;

- b) Comunicar, com antecedência, qualquer manutenção preventiva no sistema de acesso à *Internet* para que os usuários sejam informados sobre os períodos de indisponibilidade.

3.4. GERÊNCIA DE EVENTOS E INCIDENTES (GIV)

- a) Monitorar o serviço de acesso à *Internet*, assegurando sua disponibilidade;
- b) A concessão de uso deste recurso deve ocorrer de acordo com as necessidades operacionais e/ou de negócios de cada área e perfil de seus usuários mediante solicitação formal.

3.5. GESTORES DAS ÁREAS

Orientar e fiscalizar seus empregados, incentivando-os a administrar o bom uso do serviço de acesso à *Internet* da Empresa.

4. VIOLAÇÕES E SANÇÕES

Não será admitido, em momento algum, a qualquer empregado ou prestador de serviços, alegar o desconhecimento desta norma para justificar violações ou falta de cumprimento da mesma.

A inobservância às regras estabelecidas sujeita o infrator e aqueles que colaborarem com ele, a aplicação de medidas disciplinares cabíveis ou previstas nos contratos pelo qual o usuário se vincula à Empresa, sem prejuízo a outras sanções administrativas, cíveis e penais, no caso de eventuais danos e prejuízos causados à Empresa ou a terceiros.

A PRODAM deverá prover os registros necessários para as devidas sanções, em caso de violações.

Situações ou atos não previstos serão remetidos à área de segurança da Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE) e demais áreas competentes para avaliações e encaminhamentos.

5. DOCUMENTOS NORMATIVOS REVOGADOS

Esta Norma revoga e substitui o seguinte instrumento normativo e demais disposições em contrário:

- Norma N-210.003, "Acesso à *Internet*" Versão 3 - de 23/09/2013.

MARCIO DE ANDRADE BELLISOMI
Diretor-Presidente

ANEXO

GLOSSÁRIO

NOMENCLATURA	TRADUÇÃO
<i>Downloads</i>	Ação de transferir um arquivo de um computador remoto para o seu próprio computador, usando qualquer protocolo de comunicação.
<i>Internet</i> ou Rede Mundial de Computadores	Rede global de troca de informações, composta por uma série de redes comerciais, de pesquisa, educacionais e comerciais, que utilizam o Protocolo <i>Internet (IP)</i> fazendo o uso de um sistema público ou privativo de comunicação de dados.
LOG	Conjunto de registro de ocorrências.
<i>Proxy</i>	Servidor que prove acesso à <i>Web</i> .
Senha	Significa o código secreto composto por letras e/ou números, que permite e autoriza o USUÁRIO ao acesso aos serviços da PRODAM e da <i>Internet</i> .
<i>Streams</i> de Vídeo	Forma de distribuir informações multimídia através de uma rede de computadores. É frequentemente utilizada para distribuir vídeos por meio da <i>Internet</i> .
Uso Indevido	Acessos não relacionados à atividade funcional ou a informações não necessárias ao desenvolvimento do trabalho.
Usuário	Pessoa que utiliza um computador, com serviços fornecidos pela PRODAM e/ou acesso à <i>Internet</i> .
Vírus	São programas com códigos maliciosos que provocam a instabilidade dos sistemas, a alteração ou perda de dados e o reconhecimento de senhas com objetivo de prejudicar redes de computadores e seus usuários.
<i>Web / WWW</i>	A <i>World Wide Web</i> (que significa "rede de alcance mundial", em inglês; também conhecida como <i>Web</i> e <i>WWW</i>) é um sistema de documentos em hipermídia que são interligados e executados na <i>Internet</i> . Os documentos podem estar na forma de vídeos, sons, hipertextos e figuras. Para visualizar a informação, pode-se usar um programa de computador chamado navegador (<i>browser</i>) para descarregar informações (chamadas "documentos" ou "páginas") de servidores <i>web</i> (ou " <i>sites</i> ") e mostrá-los na tela do usuário.

ASSUNTO

ACESSO À INTERNET

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Alteração	Origem da Alteração
3, de 23/09/2013	Atualização de siglas das Unidades Organizacionais.	Reestruturação Organizacional
4, de 11/07/2014	Revisão de conteúdo	Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE / DIT)

RUBRICA

VERSÃO
4

DATA DE PUBLICAÇÃO **5**
11/07/2014

FOLHA
5/5

OBJETIVO

Estabelecer as regras que devem ser observadas para acesso lógico aos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Rede Corporativa, visando principalmente a manutenção da integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações de propriedade e/ou em custódia da PRODAM.

1. ABRANGÊNCIA

Todos os empregados da PRODAM, estagiários, prestadores de serviço e toda pessoa física ou empresa que, de alguma forma, execute atividades funcionais amparadas por contratos ou instrumentos jurídicos que suportem suas atividades para a Empresa, que utilize os recursos de TIC disponibilizados pela PRODAM.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Toda informação, sistema, *software* e/ou dados da PRODAM devem ser protegidos contra acesso não autorizado, garantindo sua confidencialidade, integridade e disponibilidade, considerando os níveis de classificação da informação durante o processo de concessão de acesso;
- b) Todo o processo de segurança para concessão de acesso lógico será regido por esta norma. A segurança organizacional, para efeito de definição de recursos a disponibilizar e/ou conceder acessos, será baseada na adoção de perfis de acesso.

3. CONCEITOS

- a) **Acesso Lógico**
O meio pelo qual o usuário se utiliza de um recurso tecnológico disponível para acesso à informação.
- b) **Virtual Private Network (VPN) ou Rede Privada Virtual**
Rede privada construída sobre a infraestrutura de uma rede pública, normalmente a *Internet*.
- c) **Usuário**
Pessoa que utiliza um computador ou qualquer outro tipo de dispositivo, com serviços fornecidos pela PRODAM e/ou acesso à *Internet*.
- d) **Senha**
Código secreto composto por letras e/ou números, que permite e autoriza o usuário acessar os serviços da PRODAM e da *Internet*.
- e) **Uso Indevido**
Acessos não relacionados à atividade funcional ou informações não necessárias ao desenvolvimento do trabalho.

f) *Internet* ou Rede Mundial de Computadores

Rede global de troca de informações, composta por uma série de redes comerciais, de pesquisa, educacionais e comerciais, que utilizam o Protocolo *Internet* (IP), fazendo o uso de um sistema público ou privativo de comunicação de dados.

4. DIRETRIZES PARA CONTROLE DE ACESSO LÓGICO

- a) Os usuários devem estar cientes de suas responsabilidades em relação à guarda das senhas de acesso, de uso pessoal e intransferível e nunca devem compartilhá-las;
- b) A autorização ou modificação de cada privilégio concedido deve ser registrada de forma a gerar evidências de sua execução por parte dos responsáveis, mantendo a rastreabilidade para o caso de incidentes de segurança ou de auditorias e para que os privilégios possam ser reavaliados posteriormente;
- c) Os registros de modificações de privilégios de acesso devem ser verificados periodicamente, de modo a garantir que os privilégios não sejam concedidos de maneira equivocada ou não autorizada, além de manter o controle de expiração dos privilégios concedidos;
- d) Os acessos de usuários remotos às redes de telecomunicações devem ser autenticados por uma solução de VPN implementada pela Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE). A solução empregada deve estar em conformidade com a Norma N-210.005 – Acesso VPN;
- e) As redes devem ser segregadas em domínios de desenvolvimento, homologação e produção;
- f) Devem ser implementados mecanismos de controle de rede que contemplem limitação de horário de conexão e controle de bloqueio por inatividade em estações de trabalho em locais de alto risco;
- g) Devem ser registrados os acessos à rede corporativa de computadores, de forma a permitir a rastreabilidade e a identificação do usuário por período mínimo a ser definido;
- h) Devem ser registrados eventos relevantes, previamente definidos, para segurança e rastreamento de acesso às informações sigilosas;
- i) O acesso às bases de dados dos sistemas em produção deve ser permitido somente aos técnicos responsáveis pela administração dos sistemas em produção e pelas aplicações de produção.

5. ACESSO A SISTEMAS E RECURSOS DE REDE

O acesso do usuário aos sistemas informatizados será feito mediante o uso privativo de chaves de acesso e senha pessoal e intransferível.

O acesso a sistemas e recursos de rede da PRODAM deve ser concedido única e exclusivamente para as finalidades e funções que exijam este acesso, devendo ser observados os procedimentos formais de solicitação, alteração e exclusão de acessos, bem como as restrições definidas neste e nos demais normativos de segurança da PRODAM.

6. CONCESSÃO DE ACESSO

Quanto à criação e administração de contas de acesso:

- a) Disponibilizar ao usuário que não exerce funções de administração da rede local, somente uma única conta institucional de acesso, pessoal e intransferível;
- b) Conceder conta de acesso no perfil de administrador somente para usuários cadastrados para execução de tarefas específicas na administração de ativos de informação;
- c) Excluir credenciais de acesso à rede corporativa de computadores quando do desligamento do usuário;
- d) Para os prestadores de serviços, devem ser estabelecidas regras especiais para acesso aos sistemas. O gestor do contrato deve ser o responsável pela solicitação de concessão de acesso, bem como seu bloqueio e/ou desligamento. É expressamente proibido conceder acesso a contas de correio eletrônico da PRODAM para terceiros;
- e) Respeitar o princípio do menor privilégio para configurar as credenciais ou contas de acesso dos usuários aos ativos de informação.

7. PERFIS DE ACESSO

Os perfis de acesso à Rede Corporativa e seus recursos relacionados devem ser definidos e criados em um processo conjunto, pelas seguintes áreas:

- a) Área Requisitante;
- b) Áreas gestoras dos recursos envolvidos (sistemas, rede e informações);
- c) Gerência de Eventos e Incidentes (GIV);
- d) Proprietário da informação;

Periodicamente, de acordo com as necessidades, todos os proprietários da informação, em conjunto com a GIV, devem validar os direitos de acesso às suas informações, dentro dos respectivos perfis de acessos.

No caso dos recursos internos, a responsabilidade pela definição do permissionamento será diretamente do gestor da área.

7.1. PERFIS DE ACESSO PARA TERCEIROS

O acesso à Rede Corporativa e seus recursos relacionados deve ser concedido por período indeterminado (por exemplo, no caso de empregado com contrato de trabalho por tempo indeterminado) ou pré-determinado (no caso de estagiários ou terceiros, por exemplo) no momento da solicitação, sendo renovável, de acordo com a necessidade.

Todo terceiro tem um tempo de permanência fixo, definido em contrato celebrado com a Empresa. Todos os acessos devem ser revogados, automaticamente, no final do período.

No caso de renovação de contrato, ao final do período, uma solicitação formal deve ser encaminhada à GIV pelo gestor técnico do contrato.

O gestor técnico do contrato será responsável, também, por solicitar formalmente à GIV a revogação de todos os acessos do terceiro, a qualquer momento, quando houver necessidade.

8. CHAVES DE ACESSO

8.1.PADRÕES PARA CHAVES DE ACESSO

Todas as chaves de acesso são individuais e de uso exclusivo do usuário, não devendo este, em hipótese alguma, fornecer, compartilhar e divulgar a qualquer pessoa, de qualquer forma.

Para efeito de parâmetros de configuração de chaves de acesso:

- a) Cada usuário deve ser identificado apenas por uma única chave de acesso em cada sistema;
- b) A chave de acesso deve ser idêntica em todos os sistemas, sempre que houver viabilidade;
- c) Somente técnicos devidamente autorizados, por força da sua atividade, devem possuir chave de acesso com privilégios de administrador local nos sistemas, aplicações, servidores e/ou estações de trabalho.

As chaves de acesso genéricas (assim entende-se o fato de uma mesma chave de acesso ser utilizada por mais de um usuário no mesmo sistema e/ou aplicação) são proibidas.

8.2.BLOQUEIO DE CHAVES DE ACESSO

O bloqueio de chaves de acesso deve ocorrer, automaticamente, via sistema.

As áreas gestoras da Rede Corporativa e seus recursos relacionados devem desativar a chave de acesso nos seguintes casos:

- a) Período de licença e/ou férias;
- b) Não utilização do acesso por mais de sessenta (60) dias, podendo este prazo ser menor, de acordo com a criticidade das informações armazenadas;
- c) Acesso e/ou uso indevido do recurso.

8.3.DESBLOQUEIO DE CHAVES DE ACESSO

O desbloqueio da chave de acesso deve ser solicitado às áreas gestoras da Rede Corporativa e seus recursos relacionados pelo superior imediato do usuário.

9. DESLIGAMENTO E/OU TRANSFERÊNCIA DE EMPREGADOS

Caberá à Gerência de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (GFD) solicitar à GIV, imediatamente, as seguintes ações para as situações:

a) Desligamento

Remoção de todos os direitos de acesso do empregado ou estagiário em recursos de acesso e/ou sistemas e desabilitar a chave de acesso;

b) Transferência de área

Remoção de todos os direitos de acesso do empregado ou estagiário em transferência entre áreas. A GFD deve encaminhar à GIV cópia do documento denominado “Proposta de Movimentação de Pessoal – PMP”, cabendo ao novo gestor a definição do novo perfil de acesso.

10. ADMINISTRAÇÃO DE SENHAS DE ACESSO

- a) Ao ser cadastrado ou ter sua senha reiniciada, o usuário receberá uma senha provisória, obrigando-o a alterá-la no primeiro acesso;
- b) As senhas deverão ter, no mínimo, oito (08) caracteres alfanuméricos e especiais (quando a aplicação assim suportar), bem como não serem formadas com base em informações pessoais e/ou combinações óbvias;
- c) As senhas deverão, obrigatoriamente, ser alteradas em até sessenta (60) dias, a contar da data de criação ou da última alteração;
- d) As senhas deverão ser bloqueadas, automaticamente, por tempo indeterminado, após seis (06) tentativas de acesso inválidas;
- e) Não será permitido ao usuário reutilizar as suas dez (10) últimas senhas;
- f) As senhas padrão fornecidas por fabricantes (*software/hardware*) deverão ser alteradas após sua instalação.

11. MONITORAÇÃO DE USO E ACESSO AOS RECURSOS DE TIC

A PRODAM reserva-se o direito de monitorar, de forma aleatória ou por motivo específico, a correta utilização da chave de acesso aos recursos disponibilizados, mantendo para tal o registro de acessos e/ou uso de sistemas críticos, bem como dos canais de comunicação externa, com o objetivo de detectar atividades ou tentativas de acessos não autorizados.

12. TRILHA DE AUDITORIA

Todos os sistemas e/ou aplicativos da PRODAM deverão possuir trilhas protegidas contra remoção e/ou alteração e armazenadas de acordo com os prazos legais. A arquitetura das trilhas de auditoria deverá ser definida pelas áreas desenvolvedoras, em conjunto com o proprietário da aplicação.

13. RESPONSABILIDADES

13.1. GERÊNCIA DE ESTRATÉGIA E DESENHO DO SERVIÇO (GIE)

- a) Analisar e emitir parecer quanto à liberação de acesso às informações sensíveis para a Empresa, mediante solicitação formal, validada pelo proprietário da informação;
- b) Periodicamente, revisar e propor melhorias às normas de controle de acesso lógico;
- c) Realizar monitoramento/auditoria dos acessos ao ambiente de produção, visando mitigar riscos;

13.2. ÁREAS GESTORAS DE SISTEMAS

- a) Providenciar concessão de acesso, bem como bloqueio e/ou desligamento para os usuários dos sistemas sob sua responsabilidade;
- b) Promover periodicamente, em conjunto com a GIE, uma análise crítica, com consequente revisão dos acessos aos sistemas e às informações;
- c) Supervisionar as atividades desempenhadas pelos usuários.

13.3. GERÊNCIA DE EVENTOS E INCIDENTES (GIV)

- a) Realizar as atividades relativas ao controle de acesso lógico ao ambiente de produção;
- b) Receber, centralizar e abrir chamados de concessão, reinicialização, bloqueio e/ou revogação de acesso lógico;
- c) Estabelecer controles gerenciais de posição de chamados, tempo de resposta e resolução;
- d) Promover melhoria da qualidade dos processos de gestão de controle de acesso lógico;
- e) Administrar o ciclo de vida da identidade do usuário na rede;
- f) Definir procedimento para concessão e revogação de direitos de acesso a sistemas e serviços.

13.4. USUÁRIOS

- a) Guardar suas chaves de acesso de forma segura, não permitindo que outras pessoas tenham conhecimento das mesmas;
- b) Responder, em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões que possam por em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento da senha ou das transações a que tem acesso;

ASSUNTO

ACESSO LÓGICO

- c) Ter conhecimento desta norma e das demais que fazem parte da Política de Segurança da Informação da PRODAM.

14. VIOLAÇÕES E SANÇÕES

Não será admitido, em momento algum, a qualquer empregado ou prestador de serviços, alegar o desconhecimento desta norma para justificar violações ou falta de cumprimento da mesma.

A inobservância às regras estabelecidas sujeita o infrator e aqueles que colaborarem com ele, a aplicação de medidas disciplinares cabíveis ou previstas nos contratos pelo qual o usuário se vincula à PRODAM, sem prejuízo a outras sanções administrativas, cíveis e penais, no caso de eventuais danos e prejuízos causados à Empresa ou a terceiros.

A PRODAM deverá prover os registros necessários para as devidas sanções, em caso de violações.

Situações ou atos não previstos serão remetidos à área de segurança da Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE) e demais áreas competentes para avaliações e encaminhamentos.

15. DOCUMENTOS NORMATIVOS REVOGADOS

Esta Norma revoga e substitui os seguintes instrumentos normativos e demais disposições em contrário:

- Norma N-210.006, "Acesso Lógico" Versão 3 - de 23/09/2013;
- Norma N-210.004, "Acesso ao Mainframe" Versão 2 - de 23/09/2013.

MARCIO DE ANDRADE BELLISOMI
Diretor-Presidente

7

RUBRICA

VERSÃO
4

DATA DE PUBLICAÇÃO
11/07/2014

FOLHA
1/8

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Alteração	Origem da Alteração
2, de 23/09/2013	Atualização de siglas das Unidades Organizacionais.	Reestruturação Organizacional
4, de 11/07/2014	Revisão de conteúdo	Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE / DIT)

ASSUNTO

ACESSO DE REDES DE TERCEIROS À REDE CORPORATIVA MUNICIPAL

OBJETIVO

Estabelecer critérios de segurança para acesso/conexão de redes não pertencentes à Prefeitura de São Paulo, à rede corporativa municipal gerida pela PRODAM.

1. ABRANGÊNCIA

Todas as unidades da PRODAM (ou secretarias/empresas municipais) que necessitem contratar empresas prestadoras de serviços que farão conexões compartilhando recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2. OBRIGAÇÕES

2.1. Todas as conexões (circuitos dedicados, discados), ADSL, rádio, *Internet*, entre outras tecnologias) interligando redes da PRODAM a redes não pertencentes à Prefeitura de São Paulo (ex. parceiros, contratadas, bancos etc., doravante denominadas Empresas Externas) devem atender à Política de Segurança da Informação da PRODAM;

2.2. Os *Links* das Empresas Externas interligadas à PRODAM, preferencialmente, devem ser realizados por meio de circuitos dedicados;

2.3. Todos os circuitos (dedicados ou não) de dados de redes de Empresas Externas somente podem ser conectados à PRODAM por meio de *firewall (hardware)* para segurança de acesso. O *firewall*, fornecido pela empresa contratada (exceto quando negociado), deve ser instalado dentro da PRODAM (ou ambiente da Prefeitura). Neste caso, a PRODAM é responsável pela configuração dos filtros e senhas de acesso ao *hardware*;

2.4. Todas as Empresas Externas conectadas à rede corporativa devem ter acesso limitado somente às informações e áreas destinadas a sua atuação dentro da PRODAM ou Prefeitura de São Paulo;

2.5. É de responsabilidade das áreas contratantes da PRODAM exigir que as Empresas Externas que se conectarem à rede da Prefeitura, mantenham atualizados em seus computadores: antivírus, anti-*spyware*, atualização do Sistema Operacional e outros *softwares/hardwares* necessários à manutenção da segurança dentro da rede;

2.6. Todo o tráfego de informações, sempre que possível, deve ser criptografado;

2.7. Contrato de Sigilo e Contra Espionagem

Em todo contrato firmado com terceiros devem constar cláusulas mínimas para proteção das informações da PRODAM e sob sua custódia, conforme segue:

- A CONTRATADA deverá zelar pelo sigilo de quaisquer informações referentes à estrutura, sistemas, usuários, contribuintes, topologia, e ao modo de funcionamento e tratamento das informações da CONTRATANTE, durante e após fim do contrato, salvo se houver autorização expressa da CONTRATANTE para divulgação;

- Não haverá nenhum tipo de facilidade de acesso remoto, tão menos envio de forma automática ou controlada de informações (*backdoor*) originadas de *software/hardware* contratado ou adquirido sem o conhecimento e formal autorização da CONTRATANTE. A não observância desse fato poderá ser considerada espionagem e será motivo de processo civil e criminal conforme legislação vigente.

- 2.8. Caso seja necessário, o acesso de terceiros com perfil de administrador de servidores ou outro dispositivo, tais equipamentos devem estar instalados em ambientes (redes) apartados para proteção dos demais servidores e *desktops* corporativos;

3. VIOLAÇÕES E SANÇÕES

Não será admitido, em momento algum, a qualquer empregado ou prestador de serviços, alegar o desconhecimento desta norma para justificar violações ou falta de cumprimento da mesma.

A inobservância às regras estabelecidas sujeita o infrator e aqueles que colaborarem com ele, a aplicação de medidas disciplinares cabíveis ou previstas nos contratos pelo qual o usuário se vincula à Empresa, sem prejuízo a outras sanções administrativas, cíveis e penais, no caso de eventuais danos e prejuízos causados à Empresa ou a terceiros.

A PRODAM deverá prover os registros necessários para as devidas sanções, em caso de violações.

Situações ou atos não previstos serão remetidos à área de segurança da Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE) e demais áreas competentes para avaliações e encaminhamentos.

4. DOCUMENTOS NORMATIVOS REVOGADOS

Esta Norma revoga e substitui o seguinte instrumento normativo e demais disposições em contrário:

- Norma N-210.007 - ACESSO DE REDES DE TERCEIROS À REDE CORPORATIVA MUNICIPAL, Versão 2 de 23/09/2013.

MARCIO DE ANDRADE BELLISOMI
Diretor-Presidente

ASSUNTO

ACESSO DE REDES DE TERCEIROS À REDE CORPORATIVA MUNICIPAL

ANEXO

GLOSSÁRIO

NOMENCLATURA	TRADUÇÃO
LAN	<i>Local Area Network</i> , rede local. As LANs conectam às estações de trabalho, periféricos, terminais e outros dispositivos a um único prédio ou a outra área geograficamente limitada.
WAN	<i>Wide Area Network</i> , rede de área ampla. Rede de comunicações de dados que serve aos usuários por uma ampla área geográfica.
ADSL	<i>Asymmetric Digital Subscriber Line</i> Tecnologia utilizada para tráfego de dados (<i>internet</i>) que utilize a infraestrutura da telefonia fixa (via pares metálicos). Por meio desta tecnologia é possível acessar a <i>internet</i> e realizar uma ligação telefônica simultaneamente.
FIREWALL	<i>Hardware</i> destinado a garantir segurança no tráfego de dados através de filtros.
ANTIVÍRUS	<i>Software</i> que tem a função de identificar e apagar os vírus encontrados no computador. Também corrige e limpa arquivos infectados.
ANTISPYWARE	<i>Software</i> destinado a remover programas com códigos maliciosos instalados no computador, que armazenam e transmitem dados sobre atividades, <i>sítes</i> acessados, programas instalados, senhas digitadas e informações pessoais.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Alteração	Origem da Alteração
2, de 23/09/2013	Atualização de siglas das Unidades Organizacionais.	Reestruturação Organizacional
3, de 11/07/2014	Revisão de conteúdo	Gerência de Estratégia e Desenho do Serviço (GIE / DIT)