



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria Geral de Gestão e Modernização

Viaduto do Chá, 15, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone:

Termo PGM/CGGM Nº 033061094

TERMO DE CONVÊNIO Nº 001/2020 - PGM

Convênio
que
entre
si
celebram
a
Procuradoria
Geral
do
Município
e a
Secretaria
Municipal
de
Inovação
e
Tecnologia,
visando
à
readequação,
padronização,
ampliação
e
aperfeiçoamento
dos
serviços
e do
modelo
de
atendimento
ofertado
aos
cidadãos
na
Praça
de
Atendimento
do
Departamento

Pelo presente instrumento, a Procuradoria Geral do Município, doravante denominada PGM, neste ato representada pela Procuradora Geral do Município, MARINA MAGRO BERINGHS MARTINEZ, e com a interveniência do Departamento Fiscal da Procuradoria Geral do Município, doravante denominado FISC, neste ato representado por sua Diretora, PRISCILLA ALESSANDRA WIDMANN, e a Secretária Municipal de Inovação e Tecnologia, doravante denominada SMIT, neste ato representada pelo titular da Pasta, JUAN QUIRÓS, nos termos da competência conferida pelo art. 4º do Decreto Municipal 49.539/08, com fundamento no artigo 116 da Lei Federal nº 8.666/93, e demais normas legais e regularmente vigentes, bem como na Portaria Conjunta 01/2020-PGM/SMIT, por este e na melhor forma do Direito, resolvem celebrar o presente Convênio, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - Do Objeto

1.1 O presente Convênio tem por objeto a conjugação de esforços para implementar a readequação, padronização, ampliação e aperfeiçoamento dos serviços e do modelo de atendimento ofertado aos cidadãos na Praça de Atendimento de FISC

1.2 A execução do objeto do Convênio, em conformidade com a Portaria Conjunta 01/2020-PGM/SMIT (030428837), processar-se-á consoante Plano de Trabalho, previamente ajustado entre FISC e SMIT, que passa a fazer parte deste Convênio, conforme Anexo Único.

CLÁUSULA SEGUNDA - Das Obrigações Comuns e Específicas dos Partícipes

2.1 Caberá à PGM, por intermédio de FISC:

2.1.1 aprovar o projeto apresentado pela SMIT;

2.1.2 aprovar e priorizar as propostas de melhorias para o atendimento no órgão;

2.1.3 fazer, quando necessário, propostas para ajustes na concepção e na execução dos projetos elaborados pela SMIT;

2.1.4 promover eventuais adequações do espaço e da infraestrutura;

2.1.5 adquirir mobiliário, peças de sinalização, sistema de gestão de atendimento, recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação e outros itens necessários à adequação do atendimento presencial, observadas as limitações orçamentárias da PGM.

2.1.6 conceber e planejar, com apoio de CAP, os serviços de primeiro nível a serem disponibilizados em cada unidade do Programa Descomplica SP, nas modalidades presencial e eletrônica;

2.1.7 disponibilizar equipe para acompanhamento e implementação de todas as etapas do projeto;

2.1.8 disponibilizar equipe técnica para elaboração de projeto de requalificação da praça de atendimento presencial (engenheiro, arquiteto);

2.1.9 disponibilizar equipe técnica, se houver, para realização das licitações;

2.1.10 revisar o material de publicidade institucional elaborado pela SMIT, destinado a informar o público externo sobre as melhorias realizadas e os resultados do projeto.

2.1.11 Repassar os recursos necessários à contratação da equipe de atendimento presencial na Praça de FISC

2.2 Caberá à SMIT

2.2.1 ofertar as capacitações necessárias à operacionalização do sistema SIGRC e a interface deste sistema com o SEI, incluindo período de operação assistida.

2.2.2 Elaborar trilhas de capacitação e realizar o treinamento dos novos atendentes, segundo as necessidades da PGM, o modelo de operação do Descomplica SP e dos princípios da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.

2.2.3 Promover a contratação da equipe de atendimento presencial na Praça de FISC

2.2.4 Por intermédio de sua Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos CASP:

2.2.4.1 planejar e coordenar a execução do projeto, com o apoio da Coordenadoria de Atendimento Presencial - CAP, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia;

2.2.4.2 planejar e realizar o diagnóstico de atendimento na PGM, com apoio da CAP;

2.2.4.3 elaborar as propostas de melhorias para o atendimento da PGM, com o apoio da CAP;

2.2.4.4 elaborar, recomendar e monitorar o cumprimento de princípios, diretrizes, normas e procedimentos para o funcionamento das diferentes modalidades de atendimento, tendo em vista garantir padrões de qualidade e de eficiência em conformidade aos objetivos da Política de Atendimento;

2.2.4.5 acompanhar e dar suporte na implementação das melhorias priorizadas pela PGM;

2.2.4.6 conduzir as ações de digitalização dos serviços no Portal de Serviços SP156;

2.2.4.7 conduzir as ações de incorporação do atendimento telefônico à Central Telefônica SP156;

2.2.4.8 apoiar a revisão da Carta de Serviços;

2.2.4.9 conceber e executar programas de formação e de capacitação, com apoio da CAP;

2.2.4.10 conceber material de publicidade institucional, com vistas à comunicação das melhorias realizadas e resultados do projeto para o público externo, sem custo para a PGM.

2.2.5 Por intermédio da Coordenadoria de Atendimento Presencial - CAP, de SMIT:

2.2.5.1 apoiar a CASP na realização das ações previstas no artigo 4º da Portaria Conjunta 01/2020-PGM/SMIT;

2.2.5.2 estimar, com apoio da CASP e PGM, a demanda de pessoal para terceirização do atendimento;

2.2.5.3 oferecer, mediante transferência de recursos e até finalização de processo licitatório próprio, mão-de-obra terceirizada para atendimento ao público de serviço de primeiro nível na Praça de Atendimento do Departamento Fiscal.

CLÁUSULA TERCEIRA - Dos Recursos Financeiros

3.1 Os partícipes arcarão com as despesas decorrentes de suas próprias atividades, com exceção da obrigação prevista na Cláusula 2.2.3, que incumbirá à PGM.

3.2 As despesas decorrentes da contratação de mão-de-obra terceirizada, para atendimento presencial na praça de FISC, previstas na Cláusula 2.2.3 serão custeadas pela PGM, que transferirá os recursos à SMIT.

3.3 O valor mensal correspondente à transferência de recursos entre os partícipes, que corresponde exclusivamente ao item 3.2 do Convênio, está estimado em R\$ 45.750,00 (quarenta e cinco mil, setecentos e cinquenta reais), correspondente a disponibilização de 15 atendentes, ao custo estimado de R\$3.050,00 cada um.

3.4 Os recursos financeiros necessários à execução do presente Convênio onerarão, no presente exercício, a dotação orçamentária 21.10.02.122.3024.2100.3390.3900.00, conforme Nota de Reserva com Transferência nº 50.430, no valor de R\$167.750,00 (033059737).

3.5 As despesas decorrentes das ações de consultoria, digitalização e suporte à transição para o novo modelo serão cobertas com recursos próprios de SMIT.

3.6 As despesas decorrentes das adaptações físicas e de infraestrutura, bem como das aquisições de mobiliário, peças de sinalização, sistema de gestão de atendimento, recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação e outros itens necessários à adequação do atendimento presencial serão cobertas com recursos próprios da PGM;

CLÁUSULA QUARTA- Do Controle e da Fiscalização

4.1 A execução do presente Convênio será supervisionado pelo Comitê Executivo, cuja composição e demais atribuições foram instituídas por meio da Portaria Conjunta 01/2020-PGM/SMIT (030428837)

CLÁUSULA QUINTA - Da Prestação de Contas

5.1 A prestação de contas dos recursos repassados observará o disposto no Decreto Municipal nº 49.539, de 29 de maio de 2008, e na Portaria Intersecretarial nº 06/SF/SEMP/2008 e suas alterações.

5.2. SMIT prestará contas dos recursos recebidos nos prazos e na forma previstos no Convênio e, subsidiariamente, quando omissos este instrumento, nos prazos e formas previstos na legislação municipal pertinente, em especial a referida no item anterior.

5.3 Caberá à equipe de FISC, integrante do Comitê Executivo, analisar e aprovar as contas apresentadas por SMIT.

5.4. Os partícipes prestarão contas aos seus órgãos internos de controle e ao Tribunal de Contas do MUNICÍPIO, na forma da lei.

CLÁUSULA SEXTA - Da Vigência, da Rescisão e da Denúncia

6.1. O presente Convênio vigorará pelo prazo de 1 ano, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 05 (cinco) anos, mediante manifestação expressa dos convenentes.

6.2. Este Convênio será rescindido por infração legal ou descumprimento de suas cláusulas e poderá ser denunciado, por desistência unilateral ou consensual, mediante aviso escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, imputando aos convenentes as responsabilidades das obrigações decorrentes do prazo em que tenham vigido e creditando-se-lhes, igualmente, os benefícios adquiridos no mesmo período.

CLÁUSULA SÉTIMA - Da Revisão e do Aditamento

7.1 Havendo legislação superveniente ou interesse dos partícipes, mediante solicitação escrita, este Convênio poderá ser revisto ou aditado.

CLÁUSULA OITAVA - Das Disposições Comuns

8.1 As dúvidas que eventualmente surgirem na execução do Convênio, assim como as divergências e casos omissos, serão dirimidos pelo Comitê Executivo instituído pela Portaria Conjunta 01/2020-PGM/SMIT.

8.2 Aplicam-se ao presente Convênio todas as disposições da legislação municipal que regulam a transferência de recursos, mediante convênios, e respectiva prestação de contas, notadamente o Decreto nº 49.539, de 29 de maio de 2008, e Portaria Intersecretarial nº 06/SF/SEMP/2008 e suas respectivas alterações, que passam a fazer parte integrante do presente Instrumento e que se comprometem as partes a cumprir.

8.3 Aplicam-se ao presente Convênio as disposições da legislação municipal contidas no artigo 1º do

Decreto Nº 56.633, de 23 de novembro de 2015: "*Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma*".

8.4 A PGM providenciará a publicação resumida do instrumento deste Convênio no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, em atenção ao disposto no parágrafo único do artigo 61, da Lei Federal 8.666/93, c.c. o artigo 116 do mesmo Diploma legal.

8.5 Ter-se-á por encerrado o presente Convênio com a satisfação do seu objeto e das demais condições estabelecidas e comprovadas, independentemente de celebração de termo de encerramento.

E, para que surtam todos os efeitos legais, foi lavrado o presente termo, assinado pelos partícipes, na presença das duas testemunhas abaixo identificadas.

MARINA MAGRO BERINGHS MARTINEZ
Procuradora Geral do Município

JUAN QUIRÓS
Secretário Municipal de Inovação e Tecnologia

PRISCILLA ALESSANDRA WIDMANN
Diretora do Departamento Fiscal

ANEXO ÚNICO - PLANO DE TRABALHO

O PRESENTE PLANO DE TRABALHO DESCREVE AS AÇÕES DE CONSULTORIA, SUPORTE E OPERACIONALIZAÇÃO OFERECIDAS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA (SMIT) AO DEPARTAMENTO FISCAL DA PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - PGM, EM PARCERIA FIRMADA ENTRE ESSES ÓRGÃOS PÚBLICOS.

A operacionalização desta parceria, no âmbito da SMIT, será realizada por suas coordenadorias de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP) e de Atendimento Presencial (CAP), responsável pelas unidades do Descomplica SP.

I – Identificação do objeto a ser executado

Readequação, padronização, ampliação e aperfeiçoamento dos serviços e do modelo de atendimento ofertados aos cidadãos na Praça de Atendimento do Departamento Fiscal da PGM.

Para tanto, serão implementadas ações visando: assegurar o acesso remoto à solicitação de serviços (digitalização); ampliar e qualificar a equipe responsável (aditamento a contrato de terceirização de atendentes do Descomplica SP); e redesenhar os atuais fluxos e o espaço de atendimento, sempre seguindo as diretrizes da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.

II – Objetivos do projeto

- Adequar os serviços prestados ao público pelo Departamento Fiscal da PGM às diretrizes da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão por meio da implantação do modelo de atendimento do Descomplica SP;

- Digitalizar serviços antes ofertados apenas presencialmente;
- Ofertar o acesso aos serviços digitalizados pelos canais (portal e central telefônica) da plataforma SP156;
- Identificar gargalos e problemas na Praça de Atendimento presencial da PGM/FISC;
- Ampliar, aperfeiçoar e padronizar os serviços prestados pelo setor, mediante a terceirização da equipe de atendentes;
- Redesenhar o atendimento presencial;
- Ofertar capacitação adequada às mudanças propostas.

III – Metas a serem atingidas

- 1) digitalização dos serviços no Portal de Serviços SP156;
- 2) padronização e melhoria do atendimento presencial da Praça de Atendimento do Departamento Fiscal da PGM;
- 3) capacitação dos atendentes para prestação de um atendimento de excelência;
- 4) atualização das informações sobre os serviços prestados na Carta de Serviços e outros canais;
- 5) incorporação do atendimento telefônico à Central Telefônica SP156;
- 6) auxílio técnico para suprir pessoal suficiente para atendimento na Praça de Atendimento do Departamento Fiscal da PGM;
- 7) descentralização dos serviços de primeiro nível, para execução nas unidades do Programa Descomplica;
- 8) suporte técnico necessário para a execução de serviços da dívida ativa nas unidades do Descomplica SP;
- 9) divulgação das melhorias realizadas.

IV- Detalhamento das ações a serem desenvolvidas para o cumprimento das metas

1 Digitalização dos serviços:

- Identificar serviços passíveis de digitalização;
 - Identificar fluxos e adaptações necessárias à digitalização;
 - Elaborar e validar formulários;
 - Estudar volumetria e programar atendimento telefônico na Central SP156;
 - Digitalizar serviços priorizados, incorporando-os aos canais da plataforma SP156;
 - Atualizar Carta de Serviços e elaborar Dúvidas Frequentes (FAQ);
- OBS: As etapas desta ação serão desenvolvidas conjuntamente sem custo para a PGM.

2 Capacitação dos atendentes para prestação de um atendimento de excelência:

- SMIT promoverá, sem custo para a PGM, as capacitações necessárias à equipe da PGM/FISC sobre os módulos do sistema SIGRC e sua interface com o SEI visando a transição ao atendimento digital, incluindo período de operação assistida;

3 Padronização e melhoria do atendimento presencial:

- Levantar gargalos e oportunidades de melhorias no atendimento do PGM-Fisc por meio de um diagnóstico conjunto;
- Elaborar Proposta de Melhorias;
- Validar e detalhar etapas de implantação;
- Formar Grupos de Trabalho conjuntos para implementação das melhorias validadas;
- Levantar necessidades de aquisições de mobiliário, equipamentos e serviços necessárias para a adoção das melhorias e do modelo propostos.
- Elaborar trilhas de capacitação e realizar o treinamento dos novos atendentes, segundo as necessidades da PGM, o modelo de operação do Descomplica SP e dos princípios da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, sem custos para a PGM;

4 Contratar equipe terceirizada de atendentes:

- Avaliar a oportunidade e a viabilidade jurídico-financeira da terceirização da equipe do atendimento

presencial na Praça do PGM/FISC;

- Avaliar a possibilidade de aditar contrato de terceirização da equipe de atendimento já em operação no Descomplica SP (CAP/SMIT);
- Formalizar a reserva de recursos, pela PGM, visando o aditamento do contrato do Descomplica SP;
- Formalizar o aditamento;
- Elaborar, sem custos para a PGM, trilhas de capacitação e realizar o treinamento dos novos atendentes, observadas as necessidades da PGM, o modelo de operação do Descomplica SP, bem como os princípios da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão;

OBS: A PGM custeará nesta etapa apenas o valor relativo ao aditamento contratual. (Vide item VI.b deste Plano de Trabalho)

5 Atualização das informações sobre os serviços prestados na Carta de Serviços e outros canais:

- Implementação do uso da Carta de Serviços por todos os servidores e atendentes da Praça;
- Atualização das cartas de cobrança com a identificação da dívida;
- Padronização textual e de layout dos comunicados, incluindo os oriundos dos cartórios;
- Atualização da linguagem dos comunicados facilitando a sua compreensão por parte dos cidadãos;
- Inserção, nos comunicados, de informações sobre os canais SP156, praças de atendimento das Subprefeituras e Descomplica;

OBS: As etapas desta ação serão desenvolvidas conjuntamente sem custo para a PGM.

6 Metodologia:

- Entregas de “pacotes de melhorias”, a partir da priorização dos aspectos mais relevantes para a PGM, gerando maior valor.
- O detalhamento das melhorias não será realizado em uma única etapa. Ele também será faseado de acordo com as melhorias priorizadas em cada pacote de entrega, a saber:

1ª etapa

- Digitalização de serviços;

2ª etapa

- Redefinição do papel do balcão de triagem e do autoatendimento;
- Implementação do atendimento lado a lado;
- Definição dos fluxos de atendimento;
- Revisão das filipetas;
- Sistematização e documentação das informações sobre os serviços;
- Terceirização de pessoal;
- Capacitação de pessoal;

3ª etapa

- Melhorias na gestão do atendimento;
- Comunicação dos serviços online;
- Incorporação do atendimento telefônico na Central de Atendimento SP156;

4ª etapa

- Melhorias na ambiência;
- Melhorias na sinalização;
- Adequações de acessibilidade;

5ª etapa

- Melhorias de infraestrutura de trabalho;
- Revisão das cartas, guias de pagamento e boleto;

V – Mapa das frentes e etapas de execução planejadas

| | | Etapas | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| | | Mês 1 | Mês 2 | Mês 3 | Mês 4 | Mês 5 | Mês 6 | Mês 7 | Mês 8 | Mês 9 | Mês 10 | Mês 11 | Mês 12 |
| | Atividades | | | | | | | | | | | | |

Digitalização

| | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar serviços passíveis de digitalização - Identificar fluxos e adaptações necessárias à digitalização | X | X | | | | | | | | | | |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar e validar formulários - Estudar volumetria e programar atendimento telefônico na Central SP156 | | | X | | | | | | | | | |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> - Atualizar Carta de Serviços - Digitalizar serviços e iniciar oferta nos canais SP156 | | | | X | X | X | X | X | | | | |
| 4 | Capacitações | | | | X | X | X | X | | | | | |

Redesenho do Atendimento Presencial

| | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> - Levantar gargalos e oportunidades de melhorias no atendimento do PGM-Fisc. (diagnóstico) - Elaborar Proposta de Melhorias | | X | X | X | | | | | | | | |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> - Validar e detalhar etapas de implantação | | | | | X | X | | | | | | |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> - Definição dos fluxos e normas operacionais | | | | | | | X | X | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|--|--|
| | de atendimento | | | | | | | | | | | | |
| 4 | - Aquisição de mobiliário, equipamentos e serviços | | | | | | | X | X | X | | | |
| 5 | - Contratação dos atendentes | | | | | | | X | X | X | | | |
| 6 | - Elaborar trilhas de capacitação e realizar o treinamento | | | | | | X | X | X | X | | | |
| Terceirização da Equipe de Atendimento | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | - Avaliar a oportunidade e a viabilidade jurídico-financeira da terceirização da equipe do atendimento presencial na Praça do PGM-Fisc. - Avaliar a possibilidade de aditar contrato de terceirização da equipe de atendimento já em operação no Descomplica SP (CAP/SMIT) | X | X | X | | | | | | | X | | |
| 2 | - Formalizar a reserva de recursos visando o aditamento do contrato do Descomplica SP - Formalizar o aditamento | | | | | | | X | X | | | | |
| | - Elaborar trilhas de | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|
| 3 | capacitação e realizar o treinamento | | | | | | | X | X | X | X | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|

VI – Plano de aplicação dos recursos financeiros:

- a) As despesas decorrentes das ações de consultoria, digitalização e suporte à transição para o novo modelo serão cobertas pelos recursos da SMIT já destinados ordinariamente no orçamento para a consecução da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.
- b) Apenas a contratação da nova equipe de atendentes será implementada mediante o aporte de recursos orçamentários da PGM (reserva com transferência), mediante aditamento do contrato já firmado e em execução pela SMIT para o Descomplica SP.
- c) As aquisições para a implantação do Novo Modelo de Atendimento serão realizadas pela PGM com os seus próprios recursos ao longo da execução deste Plano de Trabalho e deverão considerar para o ano de 2020 apenas os itens essenciais para viabilizar a retomada do atendimento na Praça do Departamento Fiscal já com o pessoal terceirizado.

VII - Previsão do prazo para execução do objeto:

- Início: Setembro de 2020
- Previsão de término: Setembro de 2021.

Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia
Procuradoria Geral do Município de São Paulo



Documento assinado eletronicamente por **Marina Magro Beringhs Martinez, Procurador(a) Geral do Município**, em 10/09/2020, às 16:45, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Priscilla Alessandra Widmann, Procurador(a) do Município**, em 10/09/2020, às 17:27, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Juan Quirós, Secretário Municipal de Inovação e Tecnologia**, em 10/09/2020, às 19:17, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **033061094** e o código CRC **0E432E51**.