



## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/SMIT/2021

**PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 6023.2019/0003628-4**

**REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus Anexos.

**ENDEREÇO ELETRÔNICO:** [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br)

**DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA:** 08/07/2021

**DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA:** 26/07/2021 ÀS 10H00.

**OC Nº 801018801002021OC00011**

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, por meio da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - SMIT**, situada na Rua Líbero Badaró, 425, 34º andar, São Paulo/SP, CEP 01009-000, torna público, para conhecimento de quantos possam se interessar, que fará realizar licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL**, a ser realizado 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, visando à contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus 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 do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), no dia e hora mencionados no preâmbulo deste Edital e será conduzida pelo pregoeiro com o



auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela autoridade competente.

## ÍNDICE

### **I. EDITAL**

Preâmbulo – Indicação da Unidade e sistema eletrônico **(BEC/SP)**

1. Embasamento Legal;
2. Do Objeto;
3. Das Condições de Participação;
4. Acesso a informações;
5. Impugnação ao Edital;
6. Credenciamento;
7. Apresentação da Proposta de Preços;
8. Divulgação e classificação inicial das Propostas de Preços;
9. Etapa de Lances;
10. Julgamento, Negociação e Aceitabilidade das Propostas;
11. Habilitação;
12. Fase Recursal;
13. Adjudicação;
14. Homologação;
15. Preço, Reajuste e Dotação;
16. Condições do Ajuste;
17. Prazos, Condições e Local de Entrega;
18. Condições de recebimento e pagamento do Objeto;
19. Da Fiscalização;
20. Penalidades;
21. Disposições Finais;

### **II. ANEXOS**

**Anexo- I** - Termo de Referência e seus anexos

**Anexo- II** - Modelo de Proposta de Preços

**Anexo- III** - Modelo de Declaração de não cadastramento e inexistência de débitos para com a Fazenda do Município de São Paulo

**Anexo- IV** - Modelo de Declaração art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal

**Anexo- V** - Modelo de Declaração de inexistência de fatos impeditivos

**Anexo- VI** - Modelo de Declaração de não incurso nas penalidades da Lei Federal nº 8.666/1996, art. 87, incisos III e IV, e da Lei Federal nº 10.502/2002, art. 7º.

**Anexo VII** - Minuta de Contrato

**Anexo VIII** – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo

#### **1. EMBASAMENTO LEGAL**

O procedimento licitatório e os atos dele decorrentes observarão as disposições da Lei Municipal nº 13.278, de 07 de janeiro de 2002, dos Decretos Municipais n.º 43.406/2003 (com a redação que lhe atribuiu o Decreto 55.427/2014), 44.279/2003, 46.662/2005, 54.102/2013, 56.475/2015 e 56.633/2015, e, das Leis Federais nº.



8.666, de 21 de junho de 1993 e 10.520 de 17 de julho de 2002, a Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014 e das demais normas complementares aplicáveis.

## 2. DO OBJETO

**2.1.** A presente licitação tem por objeto a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus Anexos.

**2.2.** Deverão ser observadas as descrições, características e especificações técnicas constantes do Termo de Referência, **Anexo I** deste Edital.

## 3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

### 3.1. Poderão participar da licitação as empresas que:

- a) Atenderem a todas as exigências deste Edital e de seus Anexos, desde **que sejam credenciadas, com cadastro, no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.**
  - a.1) O registro no **CAUFESP**, o credenciamento de 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, observando os prazos e condições ali estabelecidos.
- b) Tenham objeto social pertinente e compatível ao licitado;
- c) Não estejam sob processo de falência;
- d) **Não** tenham sido declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública;
- e) **Não** estejam suspensas ou impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública, nos termos da Orientação Normativa PGM 03/2012;
- f) **Não** se enquadrem nas disposições do art. 9º da Lei Federal nº 8.666/1993.

**3.2.** As microempresas e empresas de pequeno porte assim qualificadas nos termos da Lei Complementar 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/2014, bem como as cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015, poderão participar desta licitação usufruindo dos benefícios estabelecidos nos artigos 42 a 45 daquela Lei Complementar, devendo para tanto observar as regras estabelecidas de acordo com o Decreto nº 56.475/2015, declarando no campo próprio do sistema sua condição.



- 3.2.1.** Na modalidade Pregão Eletrônico serão observadas as regras próprias do sistema utilizado, do Decreto 43.406/2003 e da Lei Complementar 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/2014.
- 3.3.** Será permitida a participação de empresas em consórcio, nos moldes do Termo de Referência e deste Instrumento Convocatório, conforme cláusula supra.
- 3.3.1.** O número máximo de integrantes de cada consórcio será de **3 (três) empresas**.
- 3.3.2.** A empresa líder será a responsável pela realização dos atos que cumpram ao consórcio, assim como por representar o consórcio junto ao órgão licitante.
- 3.3.3.** No consórcio entre empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança caberá, obrigatoriamente, à empresa brasileira.
- 3.3.4.** Os integrantes do consórcio respondem solidariamente pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.
- 3.3.5.** As empresas consorciadas não poderão participar da licitação isoladamente ou através de outro consórcio.
- 3.3.6.** Não será admitida a participação de empresas pertencentes a um mesmo grupo econômico em consórcios distintos.
- 3.3.7.** Não será permitida a modificação da composição do consórcio ou a substituição de consorciado até a conclusão do objeto do certame, ressalvada, se permanecerem as condições de habilitação, a autorização expressa do órgão licitante.
- 3.3.8.** As pessoas jurídicas que participarem em consórcio deverão apresentar, além dos demais documentos de habilitação jurídica, termo de compromisso de constituição do consórcio, por escritura pública ou documento particular subscrito por todas, contendo:
- 3.3.8.1.** A designação do consórcio, a indicação da participação nesta licitação e execução do contrato dela decorrente como seu objeto e o endereço em que está estabelecido.
- 3.3.8.2.** A qualificação das empresas participantes e a forma de composição do consórcio, indicando o percentual de participação de cada uma na execução do objeto licitado.
- 3.3.8.3.** A indicação da empresa líder como representante do consórcio.
- 3.3.8.4.** Cláusula de solidariedade, nos termos da legislação.
- 3.3.8.5.** O prazo do consórcio, que deve, no mínimo, ser 180 (cento e oitenta) dias superior à data de conclusão do objeto da licitação, admitindo-se cláusula de prorrogação.
- 3.3.9.** Cada um dos membros do consórcio deverá comprovar, individualmente, os requisitos de habilitação, notadamente as exigências de habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, e apresentar as declarações exigidas no edital.
- 3.3.10.** As empresas consorciadas poderão somar os seus atestados para atendimento das exigências de qualificação técnica, os quais poderão ser apresentados em nome de qualquer consorciada, independentemente da sua cota de participação no consórcio
- 3.3.11.** Cada consorciado deverá atender individualmente às exigências de qualificação econômico-financeira, salvo a comprovação de patrimônio líquido mínimo, que poderá ser atendida pelo somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação.



- 3.3.12.** O licitante vencedor, se constituído sob a forma de consórcio, deverá apresentar, antes da celebração do contrato decorrente desta licitação, o instrumento de constituição e os registros do consórcio nos órgãos competentes, nos termos do art. 33, § 2º, da Lei 8.666/1993 e dos arts. 278 e 279 da Lei 6.404/1976.
- 3.3.13.** Será permitido o pagamento diretamente a qualquer uma das empresas que integram o consórcio, desde que tal preferência esteja expressamente manifestada, respeitada a proporcionalidade estabelecida no termo de compromisso de constituição do consórcio.
- 3.3.14.** Será permitida a subcontratação de serviços em **até 5%** do valor total do contrato e desde que previamente autorizado pela CONTRATANTE mediante justificativa técnica da CONTRATADA. A contratação de *Datacenter* pela CONTRATADA não faz parte dos 5% referidos acima, e pode ser terceirizada desde que atendidas às especificações requeridas na contratação.
- 3.3.14.1.** A subcontratação não descaracteriza as obrigações e responsabilidades da CONTRATADA que continuará sendo a responsável, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, pelos termos deste CONTRATO, inclusive pela qualidade dos serviços subcontratados, sob pena de rescisão.
- 3.3.15.** A CONTRATADA será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado.
- 3.3.16.** Sem prejuízo, a SUBCONTRATADA responderá solidariamente pelos mesmos, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados.
- 3.3.17.** Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta.
- 3.3.18.** Em sendo aprovada a subcontratação pela CONTRATANTE a SUBCONTRATADA deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste contrato.
- 3.3.19.** A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição da(s) SUBCONTRATADA(S), a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços.
- 3.3.20.** Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a CONTRATADA poderá apresentar nova(s) SUBCONTRATADA(S) nas mesmas condições propostas, não ficando, a CONTRATADA, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos neste Contrato.
- 3.3.21.** Não será permitido à SUBCONTRATADA emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à CONTRATANTE.
- 3.3.22.** Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) SUBCONTRATADA(S), por parte da CONTRATANTE.



- 3.4.** Como requisito para a participação no pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que inexistente qualquer fato superveniente que impede a sua participação no certame ou de sua contratação e que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP.
- 3.5.** Ao encaminhar sua proposta, a licitante declara que cumpre integralmente os requisitos de habilitação previstos neste Edital e seus anexos.
- 3.6.** A participação neste Pregão implica o reconhecimento pela Licitante de que conhece, atende e se submete a todas as cláusulas e condições do presente edital, bem como as disposições contidas na legislação indicada na cláusula “1” deste Edital, que disciplinam a presente licitação e integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.

#### **4. ACESSO A INFORMAÇÕES**

- 4.1.** Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos ou informações relativas a esta licitação, em campo próprio do sistema, encontrado na opção “Edital e Anexos”, “INCLUIR PERGUNTA”, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública ou por meio do endereço eletrônico [smitcpl01@prefeitura.sp.gov.br](mailto:smitcpl01@prefeitura.sp.gov.br).
- 4.2.** Os esclarecimentos e as informações serão prestados pelo Pregoeiro, no prazo de até 01 (um) dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública deste Pregão.

#### **5. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

- 5.1.** Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá formular impugnações contra o ato convocatório, sendo que eventuais impugnações ao Edital deverão ser relatadas diretamente no sistema eletrônico, em campo específico, no endereço constante do preâmbulo deste Instrumento, no prazo de até 2 (dois) dias úteis anteriores à data marcada para a realização da sessão pública de abertura do pregão, sob pena de decadência do direito.
- 5.1.1.** Caberá ao Pregoeiro, com prévio parecer técnico da Unidade Requisitante, decidir acerca da(s) impugnação(ões) apresentada(s), até a data prevista para a abertura do certame.
- 5.1.1.1.** Caso não seja possível decidir a impugnação no prazo estabelecido, o pregão eletrônico deverá ser suspenso, e, após, se o caso, reagendado.
- 5.1.2.** Quando o acolhimento da impugnação implicar alteração do Edital, capaz de afetar a formulação das propostas, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 5.1.3.** A impugnação, feita tempestivamente pela licitante, não a impedirá de participar deste Pregão.
- 5.2.** As decisões das impugnações serão divulgadas pelo pregoeiro no sistema eletrônico para visualização dos interessados.

#### **6. CREDENCIAMENTO**

- 6.1.** As licitantes deverão estar previamente credenciadas junto ao órgão provedor – **Cadastrou Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP – BEC/SP**.



- 6.2.** O credenciamento dar-se-á pela atribuição, pelo órgão provedor, de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico – BEC/SP.
- 6.2.1** As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos para o registro no CAUFESP, estão disponíveis no endereço eletrônico **www.bec.sp.gov.br**.
- 6.3.** O credenciamento da licitante dependerá de registro cadastral ativo no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo - CAUFESP.
- 6.4.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica em responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legalmente constituído e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.
- 6.4.1** Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante em cada pregão eletrônico.
- 6.5.** O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Prefeitura do Município de São Paulo, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 6.5.1.** Deverá a licitante comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou que resulte na inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

## **7. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

- 7.1.** As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) na opção “PREGÃO - ENTREGAR PROPOSTA”, com o **MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL** 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.
- 7.1.1.** Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 7.2.** 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.
- 7.3.** À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública, respondendo pelo ônus decorrente de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.
- 7.3.1** A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.
- 7.4.** À desconexão do sistema eletrônico com o pregoeiro, 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.

**7.5.** A apresentação da proposta de preços implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.

**7.5.1.** A proposta deve conter oferta firme e precisa, sem alternativa de serviços, preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

**7.5.2.** Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, em algarismos e ser equivalentes aos praticados no mercado na data de sua apresentação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária, incluindo todos os custos diretos, indiretos e despesas, necessários ao fornecimento do objeto, inclusive frete. O preço ofertado será irrevogável, salvo em caso fortuito ou força maior, ou por culpa ou dolo da CONTRATANTE, e constituirá a única e completa remuneração pelo cumprimento do objeto deste certame, não sendo aceitos pleitos de acréscimos a qualquer título.

**7.5.2.1.** Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos, não considerados na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimo, a qualquer título.

**7.6.** A licitante declarada vencedora do certame deverá enviar a proposta de preços, conforme disposto no subitem 10.3.1 deste Edital, de acordo com o formulário que segue como **Anexo I.III deste Edital** ([link https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/inovacao/participacao\\_social/consultas\\_publicas/index.php?p=164278](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/inovacao/participacao_social/consultas_publicas/index.php?p=164278)), com todas as informações, declarações e garantias ali constantes, devendo ser redigida em língua portuguesa, com clareza, perfeitamente legível, sem emendas, rasuras, borrões, acréscimos ou entrelinhas, ser datada, rubricada em todas as folhas e assinada por seu representante legal ou procurador, devidamente identificado com números de CPF e RG, e respectivo cargo na licitante.

**7.6.1.** A proposta deverá ter validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data da abertura da sessão, não podendo haver aumento de preços se ocorrer, com anuência da proponente, dilação de seu prazo de validade.

## **8. DIVULGAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

**8.1.** Na data e horário indicado no preâmbulo deste Edital terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas.

**8.2.** A Análise das propostas pelo Pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**8.3.** Serão desclassificadas as propostas:

- a) cujo objeto não atenda às especificações, prazos e condições fixados neste edital e seus anexos;  
b) que por ação da licitante ofertante contenham elementos que permitam a sua identificação.





- 8.4.** A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro.
- 8.5.** Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.
- 8.6.** O sistema ordenará novamente as propostas analisadas e classificadas pelo Pregoeiro, por estarem em perfeita consonância com as especificações e condições de fornecimento detalhadas neste instrumento convocatório, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 8.6.1** Eventual desempate de propostas de mesmo valor será promovido pelo sistema.

## **9. ETAPA DE LANCES**

- 9.1.** Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivos horários de registro e valor.
- 9.1.1.** Fica estipulado o valor de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) para a redução mínima entre os lances na Sessão Pública; tal redução incidirá sobre o valor total global da proposta ofertada.
- 9.1.1.1.** A aplicação do valor de redução mínima entre os lances incidirá sobre o **VALOR TOTAL GLOBAL**.
- 9.2.** As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras para sua aceitação.
- 9.2.1.** A desistência em apresentar lance implicará na manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 9.3.** A etapa de lances terá a duração de 15 (quinze) minutos.
- 9.3.1.** 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 subitem “9.3.” ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.
- 9.3.1.1.** Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no subitem 9.3.1, 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.
- 9.4.** No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo sistema eletrônico:
- dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no sistema e respectivos valores;
  - do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.
- 9.5.** A etapa de lances será considerada encerrada, findos os períodos de duração indicados no subitem 9.3.1.
- 9.6.** Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores.



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

## 10. JULGAMENTO, NEGOCIAÇÃO E ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

10.1. Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do **MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL** observado os requisitos, as especificações técnicas e os parâmetros definidos neste Edital e em seus Anexos quanto ao objeto da contratação.

10.2. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, definida a licitante vencedora, o pregoeiro deverá com ela negociar, mediante troca de mensagens no sistema eletrônico, com vistas à redução do preço.

10.2.1. Visando à celeridade do procedimento licitatório, ao ser convocada a licitante deverá se manifestar no prazo estabelecido pelo pregoeiro, sob pena de desclassificação.

10.3. Após a negociação, o pregoeiro fará o exame da aceitabilidade da oferta da licitante primeira classificada, devendo esta apresentar, **no momento da entrega dos documentos de habilitação**, de acordo com o exigido neste Edital, a proposta de preço, conforme Anexo II, com valor do preço final alcançado, pelo próprio sistema BEC por meio da opção anexar arquivo via chat, ou por correio eletrônico smitcpl01@prefeitura.sp.gov.br, sob pena de desclassificação.

10.3.1. A proposta original baseada no modelo de Planilha de Preços, **Anexo I.III** do Termo de Referência, deverá ser encaminhada juntamente com os documentos de habilitação, conforme subitem 11.4.

10.3.2. O Pregoeiro deverá verificar, como critério de aceitabilidade, a compatibilidade do objeto do certame:

a) do serviço ofertado – com as especificações técnicas do objeto constantes do **Anexo I do Edital** - podendo solicitar o auxílio técnico da Unidade Requisitante, se necessário; e,

b) do menor preço alcançado com os parâmetros de preços de mercado, definidos pela Administração, coerentes com a execução do objeto licitado, aferido mediante a pesquisa de preços que instrui o processo administrativo pertinente a esta licitação, e considerando os critérios definidos no Item 21. Aceitabilidade das propostas constante no Anexo I;

10.3.3. Se o serviço ensejar dúvidas quanto a sua compatibilidade poderá ser solicitado catálogo do serviço e/ou descritivo técnico para comprovação da qualidade do mesmo; se o preço alcançado ensejar dúvidas quanto a sua exequibilidade, poderá o pregoeiro determinar à licitante que demonstre a sua viabilidade, por meio de documentação que comprove a sua capacidade em fornecer o objeto licitado pelo preço ofertado e nas condições previstas no Edital.

10.3.3.1. O catálogo, descritivo técnico ou a documentação comprobatória de preços deverão ser encaminhados no prazo estipulado pelo Pregoeiro em língua portuguesa, sob pena de desclassificação.

10.3.4. Se a oferta não for aceitável ou se a licitante não atender à exigência estabelecida no item supra, o pregoeiro desclassificará, motivadamente, a proposta e examinará as ofertas subsequentes, na



ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, podendo, também, negociar diretamente com a proponente, para que seja obtido preço melhor.

**10.4.** Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o pregoeiro ao julgamento da habilitação.

## **11. HABILITAÇÃO E PROVA DE CONCEITO (POC)**

**11.1.** Divulgado o julgamento das propostas de preços na forma prescrita neste Edital, proceder-se-á à análise dos documentos de habilitação da licitante primeira classificada do objeto do certame.

**11.2.** Sob pena de inabilitação, a licitante, cuja oferta foi aceita, deverá encaminhar de imediato, para os endereços citados no subitem 10.3, a documentação exigida no subitem 11.6 deste Edital, com exceção daqueles constantes do cadastro da licitante no CAUFESP, desde que válidos.

**11.2.1.** A documentação relativa à Habilitação Jurídica (subitem 11.6.1), sempre deverá ser encaminhada pela licitante, para identificar os sócios/representantes que subscrevem a proposta e demais documentos por ela emitidos.

**11.2.1.1.** Caso os documentos não sejam subscritos por seus sócios ou diretores, assim indicados nos respectivos atos constitutivos, a licitante deverá apresentar, também, os instrumentos de mandato outorgando poderes aos subscritores.

**11.2.2.** Entende-se por “imediato” o prazo de até 30 (trinta) minutos após a notificação pelo Sistema, da licitante vencedora, sendo que o pregoeiro poderá, a seu critério, prorrogar este prazo.

**11.2.3.** O pregoeiro verificará os dados e informações da autora da oferta aceita, constantes do CAUFESP e extraídos dos documentos indicados no subitem 11.6 deste Edital.

**11.2.4.** Caso os dados e informações constantes do CAUFESP não atendam aos requisitos exigidos no subitem 10.6 deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de alcançar os documentos por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada, imprimindo-os para análise e juntada ao processo administrativo pertinente a licitação.

**11.3.** A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações no momento da verificação a que se refere ao subitem 11.2.4., ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se referem ao subitem 11.2., ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades a licitante deverá encaminhar os documentos solicitados, por outros meios, dentro do prazo estabelecido, sob pena de inabilitação, mediante decisão motivada.

**11.4.** Posteriormente deverá ser encaminhada, no original, a proposta de preços exigida no subitem 10.3.1., e, nos originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas, ou mediante publicação de órgão de Imprensa Oficial os documentos a que se referem a cláusula 11.6., salvo os que possam ser emitidos e/ou conferidos pela internet pelo próprio pregoeiro – cuja validade eletrônica seja a mesma da física, dentro do prazo máximo de **02 (dois) dias úteis a contar da habilitação**, para o endereço indicado no preâmbulo com a identificação de sua razão social e número do Pregão Eletrônico, endereçado à Comissão Permanente de Licitação nº 01 Portaria nº 09/SMIT/2020.



- 11.5.** Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro 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 por meio eletrônico.
- 11.6.** Além do registro cadastral no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP, cuja regularidade da documentação é verificada automaticamente pelo sistema quando do credenciamento da licitante, a sua habilitação se dará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, relativos a:

**11.6.1. Habilitação jurídica:**

- a) Registro empresarial no Registro Público de Empresas Mercantis da respectiva sede, no caso de empresário individual ou empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI).
- b) Certidão simplificada expedida pela Junta Comercial do Estado onde se situa a sede da licitante ou ato constitutivo e alterações subsequentes, devidamente registrados em se tratando de sociedade empresária, e no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- c) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- d) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, com as devidas alterações, se o caso, devidamente registrado no Registro de Empresas Mercantis ou Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, da sociedade empresária, sociedade simples, empresa individual de responsabilidade limitada ou empresário a que se refere o art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), consideradas microempresas ou empresas de pequeno porte nos termos da Lei Complementar 123/2006 com a redação que lhe atribuiu a Lei Complementar 147/2014.
- e) Certificado de condição de Microempreendedor Individual, com indicação do CPF e data de nascimento do empresário e número da inscrição na Junta Comercial, conforme o caso.
- f) Compromisso de constituição do consórcio, conforme regras estabelecidas no edital.

**11.6.2. Regularidade fiscal e trabalhista:**

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, como segue:
  - c.1)** Certidão unificada negativa de débitos relativos a tributos federais, à dívida ativa da União e previdenciários (para com o Sistema de Seguridade Social – INSS), expedida pela Receita Federal do Brasil/PGFN, nos termos da Portaria MF nº 358, de 05 de outubro de 2014, alterada pela Portaria MF nº 443, de 17 de outubro de 2014.



**c.2)** Certidão negativa de débitos referentes a tributos estaduais relacionados com a prestação licitada, expedida por meio de unidade administrativa competente, em nome da licitante participante.

**c.2.1)** No caso de a licitante ter domicílio ou sede no Estado de São Paulo, a prova de regularidade para com a Fazenda Estadual se dará através da certidão negativa de débitos tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, conforme Portaria CAT 20/98, observada a resolução SF/PGE nº 3/2010 e nos termos da portaria Intersecretarial nº 02/2014-SNJ/SEMPPLA, publicada no DOC de 05 de Fevereiro de 2014.

**c.3)** Certidão Conjunta de Débitos de Tributos Mobiliários, emitida pela Secretaria Municipal da Fazenda do Município de São Paulo.

**c.3.1)** 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 do **Anexo III**.

**c.3.2)** Caso a licitante possua mais de um C.C.M. neste Município de São Paulo deverá apresentar certidão negativa de débitos tributários mobiliários relativa a cada cadastro que possua.

**d)** Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS).

**e)** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme Lei Federal nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

**11.6.2.1.** Serão aceitas como prova de regularidade, 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.

### **11.6.3. Qualificação econômico-financeira:**

**a)** Certidão negativa de pedido de falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica em data não superior a 60 dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.

**a.1)** Se a licitante não for sujeita ao regime falimentar, a certidão mencionada deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil, ou documento equivalente.

**a.2)** Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega dos documentos de habilitação, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.



**b)** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a situação financeira da empresa, vedada sua substituição por balanço ou balancetes provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta;

**b.1)** Somente empresas que ainda não tenham completado seu primeiro exercício fiscal poderão comprovar sua capacidade econômico-financeira por meio de balancetes mensais, conforme disposto na Lei Federal nº 8.541, de 23 de dezembro de 1992;

**c)** No caso de sociedade simples, a proponente deverá apresentar certidão dos processos cíveis em andamento relativos à solvência ou não da licitante, expedido pelo distribuidor da sede de pessoa jurídica, em data não superior a 60 (sessenta) dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.

**d)** Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$$

$$SG = (\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$$

$$LC = (\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante})$$

**d.1)** As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% do valor estimado da contratação.

**e)** No caso de consórcio, deverá haver a demonstração, por cada consorciado, do atendimento aos índices contábeis definidos neste Edital.

#### **11.6.4. Habilitação Técnica:**

Atestado(s) de qualificação técnica, conforme especificações constantes do **Item 24.1. Qualificação Técnica – Critérios de Habilitação do Termo de Referência, Anexo I deste Edital e seus anexos.**

#### **11.6.5. Outros Documentos:**

**a)** CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO ART. 7, INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL: Declaração firmada pelo representante legal/procurador da licitante 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, sob as penas da Lei, conforme o disposto no artigo. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal e inciso V, do artigo 27 da Lei Federal nº 8.666/93, consoante modelo do **Anexo IV** deste Edital.



- b) 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.
- c) Declaração de que a licitante não foi apenada com as sanções previstas na Lei Federal 8.666/1993, artigo 87, incisos III e IV, e/ou na Lei Federal 10.520/2002, artigo 7º, seja isoladamente, seja em conjunto, aplicada por qualquer esfera da Administração Pública, nos termos do modelo constante do **Anexo VI deste Edital**;
- d) Na hipótese de ser a licitante microempresa ou empresa de pequeno porte, declaração, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, de que se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/14, e Decreto Municipal 56.475/2015, bem assim que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento dessa situação, subscrita por quem detém poderes de representação da licitante, conforme modelo do Anexo VII deste Edital, inclusive caso queira se utilizar do benefício da comprovação da regularidade fiscal a posteriori.

**d.1** Para se utilizar do referido benefício, a microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para habilitação, mesmo que haja alguma restrição quanto a regularidade fiscal (art. 43 da Lei Complementar nº. 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/14 ) e Decreto Municipal 56.475/2015.

**d.1.1** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal de microempresa ou empresa de pequeno porte assim qualificada, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

**d.1.1.1** A prorrogação referida deverá ser concedida pelo pregoeiro quando requerida pela licitante, a não ser que exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho, devidamente justificados.

**11.7.** A licitante para fins de habilitação deverá observar as disposições Gerais que seguem:

**11.7.1.** Todos os documentos devem estar com seu prazo de validade em vigor. Se este prazo não constar de item específico 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, salvo os atestados/certidões de qualificação técnica, para os quais não se exige validade.

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

**11.7.3.** Os documentos emitidos via Internet serão conferidos pelo Pregoeiro ou sua equipe de apoio.

**11.7.4.** Todos os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante e preferencialmente com número do CNPJ e endereço respectivo.



- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) 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;
- c) se a licitante for a matriz e a fornecedora for a filial, os documentos deverão ser apresentados em nome da matriz e da filial simultaneamente;
- d) Independentemente de a licitante ser matriz ou filial, caso a empresa possua C.C.M. neste Município de São Paulo deverá apresentar certidão negativa de débitos tributários mobiliários relativa a cada cadastro que possua.

**11.7.5.** Todo e qualquer documento apresentado em língua estrangeira deverá estar acompanhado da respectiva tradução para o idioma pátrio, feita por tradutor público juramentado.

**11.7.6.** Não serão aceitos documentos cujas datas e caracteres estejam ilegíveis ou rasurados de tal forma que não possam ser entendidos.

**11.7.7.** 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.

**11.8** O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio verificarão eventual descumprimento das vedações de participação na licitação, mediante consulta aos:

- a) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico [www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
- b) Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico [www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Portal de Sanções Administrativas, no endereço eletrônico <http://www.esancoes.sp.gov.br/index.asp>;
- d) Cadastro de empresas apenadas do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo -TCE, no endereço eletrônico <https://www4.tce.sp.gov.br/publicacoes/apenados/apenados.shtm>;
- e) Rol de Empresas Punidas, disponível no endereço eletrônico [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/gestao/suprimentos\\_e\\_servicos/empresas\\_punidas/index.php?p=9255](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/gestao/suprimentos_e_servicos/empresas_punidas/index.php?p=9255)
- f) SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Certificado de Registro Cadastral – CRC), a ser consultado em: <https://www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web/public/pages/consultas/consultarCRC.jsf>
- g) CADICON – Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos (Lista de Inidôneos do TCU), a ser consultado em: <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:::NO:3,4,6::&cs=3tKXwg3B5KqV2J-0esvCrAHXaRuA>





**11.8.1.** As consultas realizar-se-ão em nome da licitante e também de eventual matriz ou filial e de seus sócios majoritário e administrador.

**11.9.** Os documentos serão analisados pelo Pregoeiro e sua Equipe de Apoio quanto a sua conformidade com os solicitados e serão anexados ao processo administrativo eletrônico pertinente a esta licitação.

**11.9.1.** Estando a documentação de habilitação da licitante vencedora em desacordo com as exigências do Edital, a mesma será inabilitada.

**11.9.2.** Sendo inabilitada a proponente cuja proposta tenha sido classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando sua aceitabilidade e procedendo à habilitação da licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance e proponente que atendam ao Edital.

**11.9.2.1.** Na situação a que se refere este item, o pregoeiro deverá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

**11.10.** A licitante que atenda aos requisitos de habilitação (itens 11.6 a 11.9) será convocada pelo pregoeiro para apresentar a Prova de Conceito, nos termos do item “25. Prova de Conceito da Solução Tecnológica” do Termo de Referência, constante no Anexo I, para verificação das exigências mínimas para contratação.

**11.10.1.** A licitante que não atenda integralmente aos requisitos de habilitação será imediatamente inabilitada, não sendo convocada para a Prova de Conceito, prosseguindo-se quanto à próxima licitante melhor classificada.

**11.11.** A Prova de Conceito versará sobre todos os itens classificados como “obrigatórios para POC” no **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (Item 2)** do Termo de Referência.

**11.11.1.** Para facilitar o processo da prova de conceito, permitindo uma melhor compreensão por parte da comissão avaliadora de como as funcionalidades da solução atendem aos requisitos solicitados, estão disponíveis no item 9 do **ANEXO I.IX - ROTEIRO PARA AVALIAÇÃO DA POC** do referido Termo de Referência, algumas informações e estruturas de dados que podem ser utilizadas durante a apresentação.

**11.12.** Estando a documentação de habilitação da licitante completa, correta, com observância de todos os dispositivos deste Edital e seus Anexos e após aprovação na Prova de Conceito, o Pregoeiro considerará a proponente habilitada e vencedora do certame.

## **12. FASE RECURSAL**

**12.1.** Após encerrar totalmente a fase de habilitação, o pregoeiro informará às licitantes, por meio de mensagem lançada no sistema, que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.

**12.1.1.** A falta de manifestação da licitante acarretará a decadência do direito de recurso e a adjudicação, pelo Pregoeiro, do objeto licitado a vencedora.

**12.2.** Havendo interposição de recurso, na forma indicada no subitem 12.1, o Pregoeiro, por mensagem lançada no sistema, informará aos recorrentes que poderão 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, no endereço da unidade promotora da licitação, constante do preâmbulo deste EDITAL, das 9:00 às 18:00 horas.

**12.2.1.** Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos exclusivamente por meio eletrônico, no sítio [www.bec.sp.gov](http://www.bec.sp.gov), e a apresentação de documentos comprobatórios das alegações, se for o caso, será efetuada mediante protocolo, no endereço da unidade promotora da licitação, constante do preâmbulo deste Edital, das 9:00 às 18:00 horas, observados os prazos estabelecidos no subitem 12.2.

**12.3.** O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

### **13. ADJUDICAÇÃO**

**13.1.** Constatando-se o atendimento das exigências fixadas no Edital, a licitante classificada e habilitada, será declarada vencedora para fins de adjudicação do objeto da licitação, pelo próprio pregoeiro, ou, em havendo recurso, pela autoridade competente.

### **14. HOMOLOGAÇÃO**

**14.1.** Decorridas as fases anteriores, a decisão será submetida à autoridade competente, para homologação.

**14.1.1.** A adjudicação do objeto e a homologação da licitação não obrigam a Administração à contratação do objeto licitado.

### **15. PREÇO, REAJUSTE E DOTAÇÃO**

**15.1.** O preço que vigorará para o fornecimento do objeto do certame será o ofertado pela licitante a quem for o mesmo adjudicado.

**15.2.** Este preço inclui todos os custos diretos e indiretos, impostos, taxas, benefícios, encargos sociais, trabalhistas e fiscais que recaiam sobre o objeto, frete, transporte, e constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pela prestação dos serviços, e seu adequado e perfeito cumprimento, de modo que nenhuma outra remuneração será devida.

**15.3.** Os recursos necessários onerarão a dotação nº 24.126.3011.4.300.3.3.90.39.00 - Manutenção e Operação da Central de Atendimento Telefônico – 156 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica - Tesouro Municipal, do orçamento vigente.

### **16. CONDIÇÕES DO AJUSTE**

**16.1.** A contratação decorrente desta licitação será formalizada em Contrato da qual deverão constar todas as condições contratuais, de acordo com este Edital.

**16.1.1.** Para a formalização do ajuste a empresa adjudicatária deverá apresentar os documentos já exigíveis por ocasião da habilitação, aqueles necessários à contratação, atualizados, caso solicitados.



- 16.1.2.** Como condição à contratação, ainda, deverá restar comprovado que a empresa a ser contratada não possui pendências junto ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto nº 47.096/2006, que disciplinam que a inclusão no CADIN impedirá a empresa de contratar com a Administração Municipal.
- 16.1.3.** A licitante adjudicatária do objeto deverá ter registro atualizado no Cadastro de Credores junto à Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Social (SF), caso não possua deverá providenciá-lo no prazo de 02 (dois) dias úteis, inclusive mediante indicação da conta corrente no Banco do Brasil S/A, a partir da homologação do certame, junto ao setor de contabilidade da contratante, sob pena de configurar recusa na contratação para fins de aplicação das penalidades previstas neste Edital.
- 16.1.4.** Os documentos mencionados nesta cláusula deverão ser apresentados em cópias autenticadas ou no original, com prazo de validade em vigor na data da apresentação e serão retidos para oportuna juntada no processo administrativo pertinente à contratação.
- 16.2.** A formalização do ajuste se dará com o recebimento da nota de empenho e assinatura do contrato pela adjudicatária do objeto da licitação, que poderá se dar por qualquer meio devidamente comprovado.
- 16.2.1.** Caso haja convocação para a adjudicatária retirar a nota de empenho, pelo Diário Oficial da Cidade, a empresa terá **05 (cinco) dias úteis**, para tanto.
- 16.2.2.** Caso a nota de empenho seja encaminhada por fax ou e-mail a empresa adjudicatária terá **02 (dois) dias úteis**, para acusar seu recebimento da mesma forma, data em que iniciará o prazo de **05 (cinco) dias úteis** para retirada da nota de empenho.
- 16.2.3.** O prazo para formalização do ajuste poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, desde que solicitado por escrito, durante seu transcurso e ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.
- 16.2.3.1.** A não formalização do ajuste, ou seja, a não retirada da nota de empenho ou o seu não recebimento no prazo estabelecido configurará recusa na contratação, incidindo as penalidades previstas neste Edital.
- 16.3.** É facultado à Administração, quando o convocado não formalizar o ajuste no prazo e condições estabelecidos, inclusive na hipótese de impedimento da contratação, sem embargo da aplicação das penalidades cabíveis, retomar o procedimento, mediante agendamento de nova Sessão Pública, ou revogar a licitação.
- 16.3.1.** Na hipótese de retomada do procedimento, as demais licitantes classificadas serão convocadas para participar da nova sessão pública do prego, com vistas a celebração da contratação.
- 16.3.2.** O aviso da nova sessão pública será publicado no Diário Oficial da Cidade e divulgado nos endereços eletrônicos [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) e <http://e-negociosidadesp.prefeitura.sp.gov.br>.
- 16.3.3.** Na sessão o pregoeiro convocará as licitantes classificadas remanescentes, na ordem de classificação, promovendo a averiguação das condições de aceitabilidade de preços e de habilitação, procedendo-se conforme especificações deste Edital, até o encontro de uma proposta e licitante que atendam a todas as exigências estabelecidas, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto da licitação.



**16.4.** Para a execução do ajuste, 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 Edital, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, conforme disposto no Decreto 44.279/03, com redação que lhe atribuiu o Decreto 56.633/2015.

## **17. PRAZOS, CONDIÇÕES E LOCAL DE ENTREGA**

**17.1.** A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução no município de São Paulo, em local a ser definido pela Prefeitura de São Paulo, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a Prefeitura de São Paulo.

**17.2.** Somente serão analisados pela Administração os pedidos de prorrogação de prazo(s) do início da prestação dos serviços objeto deste Edital que se apresentem com as condições seguintes:

- a) até a data final prevista para o início; e,
- b) instruídos com justificativas, nos termos do disposto no parágrafo 1º do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93, e respectiva comprovação.

**17.2.1.** Os pedidos instruídos em condições diversas das previstas no subitem anterior serão indeferidos de pronto.

**17.3.** O contrato terá duração de 30 (trinta) meses, contados da Emissão da primeira Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado na forma do artigo 57 da Lei Federal n. 8.666/93, desde que haja concordância das partes.

**17.4.** A medição dos serviços prestados se dará conforme item 06 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

**17.5.** A contratada deverá cumprir as obrigações descritas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

**17.6.** A contratada deverá executar o plano de implantação em no máximo seis (6) meses a partir da Emissão da primeira Ordem de Serviço, seguindo definições do item 9. “PLANEJAMENTO DO SERVIÇO - TRANSIÇÃO INICIAL DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA” constantes no Termo de Referência, anexo I deste Edital.

**17.7.** A contratada deverá estar de acordo com o nível de serviços conforme ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA) do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## **18. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO DO OBJETO**

**18.1.** O objeto deste Pregão será remunerado de acordo com as especificações do Termo de Referência, Anexo I deste edital, considerando as especificidades de cada um dos itens que compõem o objeto.

**18.2.** O objeto deste Pregão será recebido pela Contratante, consoante o disposto no artigo 73, inciso II, alíneas “a” e “b” da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.



- 18.2.1.** Caso seja constatado que a prestação dos serviços apresenta irregularidades, que não correspondem às especificações deste Edital declinados na proposta de preços ou estão fora dos padrões determinados, os mesmos serão rejeitados e encerrados, devendo a Administração sob pena de rescindir a contratação, determinar a substituição dos serviços, pelos corretos, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados da comunicação, por escrito, mantido o preço contratado e sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e no ajuste dele decorrente.
- 18.2.2.** Caso as irregularidades digam respeito à diferença de quantidade ou de partes, a Administração poderá determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- 18.2.2.1.** Na hipótese de complementação, a contratada deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.
- 18.2.3.** O recebimento e aceite do objeto pela Administração não exclui a responsabilidade civil da Contratada por vícios de material ou disparidades com as especificações estabelecidas no Edital, verificadas posteriormente.
- 18.3.** Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is)/faturas, observando a medição dos serviços prestados, conforme item 5. “Detalhamento dos itens e suas entregas”, item 6. “Mensuração dos itens e aferição das entregas” e item 19. “Forma de Faturamento e Pagamento” do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.
- 18.4.** A documentação a ser entregue pelo fornecedor é a seguinte:
- 18.4.1.** Prévia da fatura
- 18.4.2.** Primeira Via da Nota Fiscal.
- 18.4.3.** Nota Fiscal Fatura.
- 18.4.4.** Cópia reprográfica da Nota de Empenho.
- 18.4.4.1.** 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 citados.
- 18.5.** O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias após o ateste do fiscal ou entrega da Nota fiscal / Nota Fiscal Fatura.
- 18.5.1.** A Nota Fiscal / Nota Fiscal Fatura que apresentar incorreções, quando necessário, será devolvida e seu vencimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação válida.
- 18.5.2.** Caso ocorra a necessidade de providências complementares por parte da Contratada, a fluência do prazo de pagamento será interrompida, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 18.5.3.** O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no Banco do Brasil S/A, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 51.197/2010.



**18.5.4.** A proponente deverá indicar na proposta comercial o nome e nº da agência, bem como o nº da conta corrente, se já a tiver.

**18.6.** Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05/2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

**18.6.1.** 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.

**18.6.2.** O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.

**18.7.** Quaisquer pagamentos não isentarão a Contratada das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação do material.

**18.8.** Os pagamentos obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria Municipal da Fazenda (SF) em vigor, notadamente a Portaria SF nº 170/2020, ficando ressalvada qualquer alteração quanto às normas referentes a pagamento, em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.

## **19. DA FISCALIZAÇÃO**

**19.1.** A Fiscalização do ajuste caberá aos servidores e seus substitutos nominalmente designados pela autoridade competente, em regular despacho, nos termos do Decreto Municipal nº 54.873/14.

**19.2.** A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a Contratada das responsabilidades contratuais.

## **20. PENALIDADES**

**20.1.** São aplicáveis as sanções previstas no capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93, Lei Federal nº 10.520/02 e demais normas pertinentes, devendo ser observados os procedimentos contidos no Capítulo X, do Decreto Municipal nº 44.279/03.

**20.1.1.** As penalidades 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.

**20.2.** Ocorrendo recusa da adjudicatária em assinar e/ou retirar/receber a nota de empenho, dentro do prazo estabelecido neste Edital, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas:

**20.2.1.** Multa no valor de 20% (vinte inteiros por cento) do valor do ajuste se firmado fosse.



- 20.2.2.** Pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar pelo prazo de até 5 (cinco) anos com a Administração Pública, a critério da Administração.
- 20.2.3.** Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.
- 20.3.** À licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, inclusive em razão de comportamento inadequado de seus representantes, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida neste Edital, não mantiver a proposta/lance, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, se microempresa ou pequena empresa não regularizar a documentação fiscal no prazo concedido para este fim, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas as penalidades referidas nos subitens 20.2.1. e 20.2.2., a critério da Administração.
- 20.4.** A Contratada estará sujeita às penalidades previstas no item “13. Sanções Administrativas e Penalidades” do Termo de Referência, Anexo I deste Edital, bem como às glosas previstas pelo descumprimento do acordo de nível de serviços constantes no item “12. Acordo de Nível de Serviço - Service Level Agreement (SLA)” e no **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)** do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.
- 20.5.** As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.
- 20.6.** O valor das multas será atualizado monetariamente, nos termos da Lei nº 10.734/89, com a redação que lhe atribuiu a Lei 13.275/2002 e alterações subsequentes.
- 20.7.** Das decisões de aplicação de penalidades, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à Comissão Permanente de Licitação nº 01 da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, e protocolizado nos dias úteis, das 09:00 às 18:00 horas, na Rua Libero Badaró, 425, 34º andar, São Paulo – SP, após o recolhimento em agência bancária dos emolumentos devidos.
- 20.7.1.** Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, 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.
- 20.7.2.** Caso a CONTRATANTE releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste Edital e do ajuste dele decorrente.
- 20.8.** O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da empresa apenada. A critério da Administração e em sendo possível o valor devido será descontado da importância que a mesma tenha a receber. Não havendo pagamento pela empresa, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando-se ao processo executivo.
- 20.9.** São aplicáveis à presente licitação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 8.666/93.

## 21. DISPOSIÇÕES FINAIS



- 21.1.** No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 21.2.** 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.
- 21.3.** As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a PMSP não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 21.4.** As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do certame.
- 21.4.1** A falsidade de qualquer declaração prestada, notadamente objetivando os benefícios da Lei Complementar 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/14, poderá caracterizar o crime de que trata o art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das sanções administrativas previstas na legislação pertinente, mediante o devido processo legal, e implicará, também, a inabilitação da licitante se o fato vier a ser constatado durante o trâmite da licitação.
- 21.5.** A contratada deverá comunicar à Administração toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, devendo manter, durante toda a execução do contrato em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 21.6.** O ajuste, suas alterações e rescisão obedecerão à Lei Municipal nº 13.278/02, à Lei Federal nº 8.666/93, demais normas complementares e disposições deste Edital, aplicáveis à execução dos contratos e especialmente os casos omissos.
- 21.7.** A PMSP, no interesse da Administração, poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, por despacho motivado, revogar ou anular, no todo ou em parte a licitação, sem que tenham as licitantes direito a qualquer indenização, conforme artigo 49 da Lei Federal nº 8.666/93.
- 21.8.** Com base no parágrafo 3º do artigo 43, da Lei Federal nº 8.666/93, é facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 21.9.** Os casos omissos e as dúvidas surgidas serão resolvidos pelo Pregoeiro ouvidas, se for o caso, as Unidades competentes.
- 21.10.** Integrarão o ajuste a ser firmado, para todos os fins, a proposta da Contratada, a Ata da licitação e o Edital da Licitação, com seus Anexos, que o precedem, independentemente de transcrição.
- 21.11.** Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer dos itens do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 21.12.** Será permitida a subcontratação de serviços em até 5% do valor total do contrato e desde que previamente autorizado pela CONTRATANTE mediante justificativa técnica da CONTRATADA. A





contratação de *Datacenter* pela CONTRATADA não faz parte dos 5% referidos acima, e pode ser terceirizada desde que atendidas as especificações requeridas na contratação.

- 21.13.** Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e municipais disciplinando a matéria.
- 21.14.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na PMSP. Considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.
- 21.15.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, o pregoeiro agendará nova data para a abertura da sessão.
- 21.16.** Fica desde logo eleito o Foro da Comarca da Capital – Vara da Fazenda Pública - para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do presente certame ou de ajuste dele decorrente.
- 21.17.** Os atos relativos à licitação efetuados por meio do sistema eletrônico serão formalizados e registrados no processo administrativo pertinente ao certame.
- 21.18.** O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos a publicação, serão divulgados no Diário Oficial da Cidade e no sítio eletrônico <http://e-negocioscidadesp.prefeitura.sp.gov.br> – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.
- 21.19.** Qualquer divergência entre as especificações contidas no Edital e as constantes no catálogo de materiais afeto ao sistema BEC/SP, prevalecerão para todos os efeitos as contidas no Edital.
- 21.20.** O pregoeiro e a equipe de apoio que atuarão neste pregão eletrônico foram designados nos autos do processo administrativo a ele pertinente e indicados no sistema.
- 21.21.** Na hipótese de divergência entre as disposições do Edital e aquelas previstas no Termo de Referência, prevalecerão, para todos os efeitos, as contidas no Termo de Referência.

São Paulo, 06 de julho de 2021.

**Raul Atilio Castro Vidal Filho**  
Pregoeiro (a)  
**Comissão de Licitação Permanente nº 01**



## **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. OBJETO**

**1.1.** Contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Termo de Referência e em seus Anexos.

### **2. VIGÊNCIA**

**2.1.** O contrato será celebrado com duração de 30 (trinta) meses.

**2.2.** O prazo poderá ser prorrogado por sucessivo(s) período(s) e nas mesmas condições, observado o limite legal.

**2.2.1.** 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.

**2.2.1.1.** A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.

**2.2.1.2.** 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.

**2.2.2.** 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.

### **3. ITENS OBJETO DE CONTRATAÇÃO**

**3.1.** O objeto deste Termo de Referência é composto por 6 itens que integram um único lote: (i) serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center); (ii) Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service); (iii) fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service); (iv) suporte técnico;



(v) serviços especializados, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços públicos digitais de qualidade com o uso da solução tecnológica; (vi) capacitação e formação de usuários da CONTRATANTE para utilização da solução tecnológica.

**3.2.** O conjunto dos itens destina-se ao atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão, à disponibilização de informações, à digitalização e à automação de serviços públicos, utilizando métodos ágeis e design de serviços, pelo prazo de trinta (30) meses, renováveis por igual período, de acordo com as condições e especificações constantes deste documento.

#	Item	Detalhamento do Objeto	Unidade de Medida	Quantidade
1	Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center)	VA (ligações com NS $\geq$ 85% e ILA $\leq$ 5% e ligações ativas)	Valor Unitário	32.000.000
		VA NS $\geq$ 95% e ILA $\leq$ 2%	Valor Unitário	1.200.000
		VASMS	Valor Unitário	12.000.000
		VAchat	Valor Unitário	900.000
2	Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service).	Perfil Atendimento	Usuários em uso/mês	500
		Perfil Operacional	Usuários em uso/mês	1.260
		Perfil Gerencial	Usuários em uso/mês	212
		Perfil Configuração	Usuários em uso/mês	56



3	Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service).		Pacote de 1000 Interações	2.880
4	Suporte Técnico	Suporte operacional das soluções dos itens 2 e 3.	Serviço/Mês	1
5	Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica	Configuração, levantamento, melhoria e automação/digitalização de processos; Customização e Integração de sistemas e bases de dados existentes com a solução contratada.	UST	102.960
6	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução tecnológica	Capacitação para os perfis de Atendimento, Operacional, Gerencial e de Configuração das soluções contratadas	Hora-aula	674

Legenda:

**VA** = Valor de Atendimento Receptivo + Valor de Atendimento Ativo (incluso operação do Contact Center e toda estrutura necessária)

**VA<sub>sms</sub>** = Valor de envio de mensagens de texto

**VA<sub>chat</sub>** = Valor de Atendimento realizados através canal de Chat (incluso operação do Contact Center e toda estrutura necessária)

#### 4. INDIVISIBILIDADE DO OBJETO

4.1. O conjunto de canais de atendimento SP156 atualmente disponibilizados para a população encontram-se diretamente associados à um ecossistema de serviços continuados e integrados que propiciam o



autoatendimento via Portal de Serviços e Aplicativo Móvel, bem como o atendimento assistido humano via telefone ou chat gerenciados por um Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão – SIGRC.

- 4.2.** O objetivo da presente contratação é dar continuidade a esse padrão de integrado de serviços essenciais para a população, aprimorando os aspectos de automação de atendimentos síncronos com emprego de Atendentes Virtuais e da evolução de digitalização de serviços públicos que possibilitem a redução de atendimentos assistidos via Contact Center, bem como das Praças de Atendimento presenciais.
- 4.3.** Para realizar a transformação, design e digitalização de serviços públicos, bem como fazer a gestão eficaz da jornada de atendimento dos usuários dos multicanais SP156, a Contratada e/ou Consórcio deverá dominar as estratégias de operação e funcionalidades da solução tecnológica que será utilizada para tanto.
- 4.4.** Da mesma forma, para garantir a entrega fim a fim dos serviços públicos automatizados com menores riscos, maior agilidade e melhor qualidade, a empresa deverá também realizar a implementação das APIs de integração necessárias para a automação dos serviços públicos correspondentes, tanto para os serviços já incluídos na atual solução quanto para os novos serviços. Estas APIs permitirão a integração dos fluxos de automação de serviços públicos com sistemas e bases de dados governamentais. Caso exista a necessidade de uma integração com sistemas terceiros e este não possuir API a empresa CONTRATADA deve realizar a análise de viabilidade desta integração e apresentar uma solução de integração sem a criação de APIs do sistema terceiro ou alteração de código fonte no sistema terceiro, tendo somente o acesso a este sistema. Neste caso, o serviço deve seguir as regras do item de Serviços Especializados – Transformação, design e digitalização dos serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica. Para isso, a CONTRATADA deverá demonstrar obrigatoriamente a experiência em definição de processos automatizados através de tecnologia de RPA (Robotic Process Automation).
- 4.5.** Dado o elevado número de usuários distribuídos nos diferentes órgãos da Prefeitura, os profissionais do Suporte Técnico deverão ser capazes de compreender todos os aspectos técnicos e funcionais da solução aqui especificadas para sanar dúvidas e auxiliar os usuários durante a operação.
- 4.6.** Igualmente, os profissionais que ministrarão os treinamentos deverão conhecer todos os aspectos técnicos e funcionais da solução aqui especificada, para que os órgãos e entidades abrangidos sejam capazes de absorver o conhecimento.
- 4.7.** Vale ressaltar que, caso fossem aceitas empresas distintas para a execução da solução de serviços contratada, a empresa interessada em realizar isoladamente serviços especializados de automação dos serviços públicos não teria sequer condições de dimensionar o esforço de automação e digitalização destes serviços sem conhecer e dominar a dinâmica operacional do atendimento assistido, nem mesmo a capacidade de tratar de forma integrada a transformação da jornada e experiência do usuário, através do monitoramento, e gestão de performance fim a fim desta jornada multicanal que pretende implantar processos de atendimento automatizado, mas que possui vaso comunicante indissociável com a operacionalização assistida de atendimentos.
- 4.8.** Ademais, também se dissociam as atividades de suporte, parametrização, customização e sustentação da disponibilização da plataforma de software que seria utilizada para tanto e sem poder atestar que ela possui, de fato, os requisitos necessários para realizar a automação. A operação dos canais de atendimento, a disponibilização e sustentação da plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação e os serviços especializados



na implementação da metodologia de automação e digitalização de serviços públicos precisam estar plenamente integradas e harmonizadas, além do valor dos profissionais poder variar em função das competências para o uso das soluções de serviço.

- 4.9.** Portanto, é imperioso para o êxito desta contratação que seja a mesma empresa e/ou consórcio de empresas a implementar os itens que integram o lote único, servindo como única interlocutora da Prefeitura e mantendo a gestão total das atividades do projeto, o que justifica a adoção do critério de menor preço global.
- 4.10.** Será permitida a participação de empresas em consórcio.
- 4.11.** Será permitida a subcontratação de serviços em **até 5%** do valor total do contrato e desde que previamente autorizado pela CONTRATANTE mediante justificativa técnica da CONTRATADA. A contratação de *Datacenter* pela CONTRATADA não faz parte dos 5% referidos acima, e pode ser terceirizada desde que atendidas as especificações requeridas na contratação.
- 4.11.1.** A subcontratação não descaracteriza as obrigações e responsabilidades da CONTRATADA que continuará sendo a responsável, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, pelos termos deste CONTRATO, inclusive pela qualidade dos serviços subcontratados, sob pena de rescisão.
- 4.12.** A CONTRATADA será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado.
- 4.13.** Sem prejuízo, a SUBCONTRATADA responderá solidariamente pelos mesmos, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados.
- 4.14.** Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta.
- 4.15.** Em sendo aprovada a subcontratação pela CONTRATANTE a SUBCONTRATADA deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste contrato.
- 4.16.** A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição da(s) SUBCONTRATADA(S), a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços.
- 4.17.** Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a CONTRATADA poderá apresentar nova(s) SUBCONTRATADA(S) nas mesmas condições propostas, não ficando, a CONTRATADA, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos neste Contrato.



**4.18.** Não será permitido à SUBCONTRATADA emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à CONTRATANTE.

**4.19.** Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) SUBCONTRATADA(S), por parte da CONTRATANTE.

## 5. JUSTIFICATIVA

No âmbito da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, instituída por meio do Decreto Municipal nº 58.426, de 18 de setembro de 2018, a Prefeitura de São Paulo deve, de acordo com o artigo 28 do referido decreto, dentre outras atribuições:

- a. promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
- b. propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;
- c. estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;
- d. assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
- e. assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011, e com o Decreto Municipal nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012;
- f. promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

De acordo com o artigo 32 do Decreto Municipal nº 58.426/18, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos devem buscar oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Conforme o artigo 37 do Decreto Municipal nº 58.426/18, cada solicitação de serviço público, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

Nesse mesmo contexto, desde 2018, a Prefeitura tem investido na expansão do número de serviços online disponíveis no Portal de Atendimento SP156. Nos próximos anos, espera-se acelerar a digitalização de serviços públicos na Prefeitura, bem como caminhar na direção de um Portal de Serviços único, do tipo “one-stop shop”. Nesse sentido, é necessária a contratação de uma solução que possua entre seus produtos uma ferramenta tecnológica que permita integrações de sistema consistentes, que automatize serviços públicos e que forneça



uma interface simples e amigável para o cidadão paulistano. Também se espera que a ferramenta dê autonomia à equipe da Prefeitura para disponibilização de novos serviços digitais, diminuindo a necessidade de desenvolvimentos técnicos.

Considerando esse conjunto, é essencial a contratação de uma solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços que forneça as ferramentas para a organização, o gerenciamento e a melhoria do atendimento ao cidadão, para cumprir os dispositivos legais que regulam essa relação e o dever da Administração Municipal.

Nesse contexto, a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT atua como o órgão público que gerencia e coordena todos os canais de atendimento, bem como fornece para as demais secretarias uma solução de atendimento multicanal capaz de automatizar e facilitar a prestação de serviços públicos. Além disso, mesmo para secretarias que já possuem sistemas especialistas para prestação de serviços públicos, a solução tecnológica ofertada por SMIT atua como porta de entrada dos serviços, garantindo que todo cidadão receba o mesmo tratamento e que a solução atue como um repositório único de informações e de dados sobre serviços públicos. Dessa forma, a solução a ser contratada permeia a prestação de serviços públicos de grande parte dos órgãos municipais, necessitando robustez, performance e confiabilidade.

A contratação da solução em operação atualmente já representou um avanço em relação à anterior. No entanto, a necessidade de digitalizar serviços e de implementar ferramentas de inteligência cognitiva, bem como o objetivo de melhorar de forma contínua o atendimento ao cidadão, têm motivado a contratação de uma nova solução, com características que atendam de forma mais adequada às necessidades atuais da Prefeitura de São Paulo.

Espera-se alcançar como benefícios da nova contratação:

- Automação e digitalização ágil de serviços;
- Padronização e agilidade no atendimento, processamento e resposta ao cidadão;
- Facilidade no acompanhamento das solicitações por parte do cidadão, tendo clareza das etapas envolvidas;
- Sistema integrado de informação e base de dados unificada das solicitações;
- Disponibilização de informações e dados consistentes sistematizados;
- Gestão colaborativa, eficaz e efetiva da informação, com estruturação do conhecimento;
- Aumento da capacidade de atendimento ao cidadão;
- Melhoria da gestão dos serviços atendidos;
- Avaliação da satisfação de usuários.

A solução a ser contratada deve contemplar uma plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos, pois desta forma, com uma ferramenta que reúna todas essas funções, é possível garantir que o cidadão tenha igualdade de tratamento de suas demandas por serviços públicos e por informações, independentemente do canal utilizado para entrar em contato com a Prefeitura de São Paulo, em acordo com o artigo 33 e com os incisos I e II do artigo 34 do Decreto Municipal nº 58.426/18.





A solução deve possuir também um Atendente Virtual Inteligente (chatbot), de forma a oferecer mais uma opção rápida, simples e efetiva de atendimento ao cidadão, tendo em vista os princípios de eficiência e efetividade e o inciso IV do artigo 28 do Decreto Municipal nº 58.426/18, segundo o qual se deve promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade.

Dada a quantidade considerável de servidores da Prefeitura de São Paulo e de atendentes (telefônicos e presenciais) que utilizarão a solução contratada diariamente, bem como a relevância dos serviços prestados e das informações obtidas a partir dos canais de atendimento SP156 para a população da cidade de São Paulo, justifica-se a necessidade de um serviço de suporte a ser realizado por equipe especializada do fornecedor da solução, de forma a garantir a estabilidade do uso de todas as opções ofertadas na solução contratada.

Para que a digitalização de serviços seja efetiva, faz-se necessária a contratação conjunta com a solução de atendimento, serviços especializados de transformação, design e digitalização de serviços públicos, de forma que a análise e redesenho de processos e serviços sejam realizados considerando as especificidades da solução tecnológica integrante da solução, para que haja a efetiva implementação dos novos fluxos de trabalho.

Para garantir que os usuários da solução tecnológica conheçam suas funcionalidades e estejam em constante aprimoramento no uso da solução faz-se necessária a contratação de serviços de capacitação, por meio de treinamentos presenciais e de uma plataforma de capacitação permanente, de forma que os usuários consigam realizar o atendimento e o tratamento das demandas da população da cidade de São Paulo de modo cada vez mais eficiente, conforme inciso IV do artigo 28 do Decreto Municipal nº 58.426/18.

Ao mesmo tempo, dos grandes desafios da administração pública atualmente é assegurar os direitos de cidadania aos usuários de serviços sob responsabilidade do Estado. A Central de Atendimento Telefônico SP156, com a média mensal de 600 mil ligações recebidas, 500 mil atendimentos e levando em consideração que a central precisa estar preparada para absorver eventuais novos serviços, sempre tendo em vista a melhoria do atendimento ao usuário, é mister que a PMSP mantenha e aprimore a central de atendimento 156, 199 e 153, assegurando rapidez e eficiência para o usuário final. O serviço destas centrais de atendimento telefônico se enquadra como de natureza continuada, são uma modalidade de atendimento já conhecida e utilizada pelos cidadãos, operando durante 24h por dia, todos os dias do ano. A modalidade de atendimento telefônico é de suma importância para a municipalidade, em que pese o fato de que significativa parcela da população residente em São Paulo ver, nesta modalidade de atendimento, uma alternativa prática, segura e gratuita para solucionar pendências e solicitar serviços cuja natureza não exija atendimento presencial.

## **DETALHAMENTO DOS ITENS E SUAS ENTREGAS**

**5.1. ITEM 1 – Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center)**

**5.1.1. O item 1 engloba:**

**5.1.1.1. A prestação de serviços técnicos em: Gestão, Operacionalização e da Qualidade do atendimento receptivo, ativo e chat, Planejamento, Operação, Administração, Projeto, Implantação e Implementação, Treinamento, Suporte Técnico e Operacional.**



- 5.1.1.1.1.** No contexto da gestão de atendimento ativo, estão contidos o gerenciamento das campanhas provenientes das secretarias interessadas e a CONTRATADA deverá dispor de recursos para o gerenciamento de campanhas ATIVAS incluindo envio de SMS.
- 5.1.1.2.** Disponibilização e manutenção de infraestrutura predial e material permanente, fornecimento de mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, links, recursos de infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações, plataforma de comunicação, integração de telefonia por computador (CTI – Computer Telephony Integration), solução de gravação dos atendimentos, processos de informações de atendimento para a Central com capacidade de gravação de mensagens, recursos humanos especializados, e demais recursos necessários à prestação de serviços de Contact Center, de acordo com o especificado neste Termo de Referência.
- 5.1.1.3.** São responsabilidades da CONTRATADA:
- 5.1.1.3.1.** Disponibilizar e manter espaço físico em local próprio situado dentro dos limites da cidade de São Paulo que comporte a operação do Contact Center durante o período de contrato (“Instalação da Central de Atendimento”)
  - 5.1.1.3.2.** Apresentar Plano de Contingência executável quando do impedimento do funcionamento da Instalação da Central de Atendimento, capaz de suportar 50% do volume de chamadas ativas e receptivas previstas neste edital em site no município de São Paulo. Em caso de necessidade de utilização do Plano de Contingência, os atendentes envolvidos no Plano deverão atuar exclusivamente para Prefeitura de São Paulo.
  - 5.1.1.3.3.** Disponibilizar e manter a infraestrutura tecnológica para suportar a operação do Contact Center.
  - 5.1.1.3.4.** Disponibilizar os recursos e esforços, humanos e tecnológicos, necessários para promover a integração dos recursos de atendimento eletrônico, quer sejam: URA, DAC ou CTI, que forem responsáveis pela geração de protocolos de atendimento, à plataforma multicanal descrita no ITEM 2 do objeto deste Termo de Referência.
- 5.1.1.4.** Os requisitos operacionais e especificações *do Item 1 - Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center)* encontram-se detalhados no ANEXO VII deste Termo de Referência.
- 5.1.1.5.** Os acordos de nível de serviço exigidos encontram-se definidos no ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA).



## **5.2. ITEM 2 - Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service).**

- 5.2.1.** A solução consiste em plataforma integrada multicanal para atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão, disponibilização de informações, digitalização e automação de serviços públicos, disponibilizada em nuvem em diversos tipos de ambientes e acessada por perfis de usuários da CONTRATANTE e pelos cidadãos, via Web e Dispositivos Móveis.
- 5.2.2.** A solução deverá se integrar aos demais sistemas da CONTRATANTE.
- 5.2.3.** A solução será utilizada para operacionalizar o atendimento presencial, telefônico e digital da CONTRATANTE, bem como para a automação e gerenciamento da prestação dos serviços públicos.
- 5.2.4.** A solução deve ser capaz de suportar o volume mínimo de 1.000.000 (um milhão) de solicitações de serviços por ano e 6.000.000 (seis milhões) de registros de informações/transações por ano.
- 5.2.5.** A CONTRATANTE garante demanda mínima de 200 usuários em uso do Perfil Atendimento, 600 usuários do Perfil Operacional, 50 usuários do Perfil Gerencial, 20 usuários do Perfil Configurador a partir do início da operação da solução, após a homologação da implantação descrita no item 9 – Planejamento do serviço Transição Inicial da solução tecnológica.
- 5.2.6.** Os requisitos funcionais e técnicos da solução encontram-se detalhados no **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (Item 2)** deste Termo de Referência.
- 5.2.7.** Os acordos de nível de serviço exigidos encontram-se definidos no **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**.
- 5.2.8.** O WhatsApp Business API depende da aprovação do próprio WhatsApp. Caberá à CONTRATADA dar auxílio à CONTRATANTE em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) da CONTRATANTE no WhatsApp, bem como arcar com todos os eventuais custos envolvidos.

## **5.3. ITEM 3 - Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service)**

- 5.3.1.** O Atendente Virtual Inteligente (Chatbot) consiste em uma solução de comunicação que permite a utilização de inteligência cognitiva para automatizar interações realizadas com cidadãos por meio de diferentes canais.
- 5.3.2.** O Chatbot deverá ser integrado à solução especificada no item 2 e aos demais sistemas da CONTRATANTE. A forma de integração será definida em conjunto CONTRATADA/CONTRATANTE.
- 5.3.3.** O Chatbot será utilizado para aumentar a qualidade dos serviços públicos prestados e diminuir os tempos de respostas para atendimento.
- 5.3.4.** Os requisitos funcionais e técnicos da solução encontram-se detalhados no **ANEXO I.II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT (Item 3)** deste Termo de Referência.
- 5.3.5.** Os acordos de nível de serviço exigidos encontram-se definidos no **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**.

## **5.4. ITEM 4 – Suporte Técnico**



**5.4.1.** Os serviços de suporte técnico são aqueles necessários à operação das soluções tecnológicas descritas nos itens 2 e 3 do objeto e incluem:

**5.4.1.1.** Solicitação de Suporte: busca ajudar o usuário a resolver qualquer problema que surja em uso. O foco desse atendimento é ser a linha de frente do atendimento ao usuário, incluindo solicitações que podem ser encerradas logo no primeiro contato por se tratar de uma dúvida, como solicitações que requerem direcionamento da demanda para outras equipes de atendimento. O atendimento deve poder ser realizado através de scripts e sem envolver nenhuma interferência em código ou infraestrutura da solução. São exemplos de solicitação de suporte dúvidas sobre o uso de aplicativos e recuperação de senhas de acesso aos sistemas.

**5.4.1.2.** Requisição de Serviço: busca fornecer ao usuário dados e informações que não estejam disponíveis através da ferramenta. São exemplos de requisição configurações, parametrizações pontuais, execução de rotinas, importação de dados, intervenções no banco de dados, consultas em banco de dados e emissão de relatórios, de acordo com as especificações da CONTRATANTE, sempre que necessário e quando não for possível ser executado pela própria CONTRATANTE através das interfaces disponíveis nas ferramentas.

**5.4.1.3.** Incidente: trata-se do serviço que irá atuar quando ocorrer uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Após a identificação do Incidente deverá ser prioridade da CONTRATADA o restabelecimento do serviço (mesmo que através de uma solução de contorno) dentro dos prazos especificados no **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**.

**5.4.1.3.1.** Alto impacto: quando a solução ficar parcial ou totalmente indisponível, seja por motivos de infraestrutura ou sistema, impactando o cadastro e/ou tratamento de serviço público da Prefeitura.

**5.4.1.3.2.** Médio impacto: quando a solução ficar parcialmente indisponível, seja por motivos de infraestrutura ou sistema, sem impacto direto no cadastro e/ou no tratamento de serviço público da Prefeitura.

**5.4.1.3.3.** Baixo impacto: quando uma funcionalidade da solução ficar totalmente indisponível, seja por motivos de infraestrutura ou sistema. Ex: um relatório com erro de execução.

**5.4.1.4.** Problemas: busca encontrar a causa raiz de um ou mais incidentes de forma a eliminá-los definitivamente, evitando a recorrência dos incidentes. A CONTRATADA deverá executar o processo de resolução de problemas descrito no framework ITIL v3.0 ou versão superior sempre que ocorrerem incidentes e demonstrar os seus resultados para o responsável pela solução na Prefeitura.

**5.4.2.** As manutenções que farão parte do Suporte Técnico poderão ser de tipo Emergencial, Corretiva, Legal e Evolutiva.



**5.4.2.1. Emergencial:** A manutenção emergencial irá ocorrer quando houver alguma indisponibilidade em todo ou parte do sistema. No momento que ocorrerem essas indisponibilidades a CONTRATADA deverá, sem nenhum custo adicional à CONTRATANTE, restaurar a operação normal do serviço, minimizando os prejuízos à operação do negócio e garantindo assim o melhor nível de serviço e disponibilidade. As indisponibilidades devem ser atendidas de acordo com sua prioridade, impacto e urgência. Os prazos de atendimento e correção estão descritos no ANEXO IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA).

**5.4.2.2. Corretiva:** A manutenção emergencial tem como foco principal restabelecer o serviço o mais rápido possível minimizando o impacto negativo no negócio. Para isso, muitas vezes é aplicada uma solução de contorno ou reparo rápido fazendo com que o usuário volte a trabalhar de modo alternativo. Já a manutenção corretiva será responsável por corrigir sem custo adicional para a Prefeitura de São Paulo o erro ou indisponibilidade apresentada, de forma definitiva. Os erros/indisponibilidades podem ser categorizados de duas maneiras:

**5.4.2.2.1. Erros de Funcionamento:** Esse erro será reportado quando parte ou todo o sistema estiver indisponível ao usuário final. São exemplos desse tipo de erro: Queda total ou parcial da aplicação, relatório indisponível, erros de integração etc.

**5.4.2.2.2. Erros de Negócio:** São erros gerados pela implantação incorreta de um processo de negócio. São exemplos desse tipo de erro: Relatórios com informações divergentes, erros de fluxo de trabalho, de documentos ou informações etc.

**5.4.2.3. Legal:** As soluções oferecidas pela CONTRATADA deverão atender em sua totalidade as exigências das Leis Federais, Estaduais e Municipais aplicáveis ao processo de atendimento ao cidadão. Sendo assim, caso ocorram mudanças/atualizações nas Leis atuais ou publicação de novas Leis, a CONTRATADA deverá, sem custo adicional para a CONTRATANTE, realizar as mudanças necessárias nas soluções.

**5.4.2.4. Evolutiva:** Denomina-se pelas atividades de criação de novas funcionalidades, alteração e/ou exclusão de funcionalidades existentes, por meio de configuração, parametrização e/ou customização da solução, a partir de especificações elaboradas ou revisadas pela Prefeitura. Consiste também na adequação da solução às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade e usabilidade do sistema.

**5.4.3.** A CONTRATADA deverá apresentar os planos de manutenção, contendo a política técnica e administrativa adotada pelo proponente para atualizações de versões e realização de manutenções emergenciais, corretivas, legais e evolutivas.

**5.4.3.1.** No caso de manutenções emergenciais, a CONTRATADA pode apresentar o plano de manutenção de forma resumida, mediante alinhamento com a CONTRATANTE, não dispensando a apresentação do plano completo após a sua execução.



- 5.4.4.** O fornecimento de suporte técnico não inclui a alteração de regras de negócio aplicadas no sistema; o atendimento será destinado única e exclusivamente ao apoio necessário para a operação das soluções contratadas.
- 5.4.5.** Será responsabilidade da CONTRATADA realizar o monitoramento completo das soluções, inclusive de todas as integrações em funcionamento, e apresentar painel de disponibilidade em tempo real bem como relatório de aferição mensal do SLA.
- 5.4.5.1.** A CONTRATANTE deverá ter conhecimento da metodologia de monitoramento e geração do relatório e poderá a qualquer momento auditar as informações fornecidas.
- 5.4.5.2.** Em caso de problemas em integrações a CONTRATADA, com o apoio da CONTRATANTE, será responsável por apurar a causa e promover a solução.
- 5.4.5.3.** A avaliação de disponibilidade se aplica para todos os módulos integrantes das soluções, inclusive as APIs construídas para as integrações. Será considerada indisponibilidade caso as soluções contratadas apresentem instabilidade total ou parcial, seja por problemas de infraestrutura ou do próprio software.
- 5.4.5.4.** Manutenções que provoquem indisponibilidades só poderão ser realizadas com a devida concordância por parte da CONTRATANTE. Caso contrário, as horas indisponíveis serão incluídas no cálculo do indicador.
- 5.4.6.** O suporte técnico deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo finais de semana e feriados, via telefone e via ferramenta de Service Desk Online.
- 5.4.6.1.** Todo atendimento, por telefone ou web, deverá ser registrado em ferramenta de Service Desk que será disponibilizada pela CONTRATADA à CONTRATANTE para abertura de chamados e extração de relatórios. A interface do usuário com a ferramenta deve estar no idioma português (Brasil).
- 5.4.6.2.** A CONTRATANTE deverá ter acesso aos relatórios gerenciais sobre todos os chamados, os quais deverão apresentar, no mínimo: número do chamado, data de abertura do chamado, tipo do chamado, nome do usuário solicitante, unidade solicitante, grau de severidade, data de fechamento do chamado, grau de satisfação do usuário em relação ao solicitado no chamado (resolvido/não resolvido).
- 5.4.6.3.** Caso seja necessário atendimento in loco prestado no regime de 8x5 (8 horas por dia e 5 dias por semana), o atendimento será determinado pelo grau de criticidade do problema que esteja sendo relatado, e será prestado por técnico da CONTRATADA, devidamente qualificado e treinado nos módulos do sistema disponibilizados para a CONTRATANTE.
- 5.4.6.4.** O serviço de suporte deverá ser prestado em idioma português padrão Brasil.
- 5.4.7.** Os acordos de nível de serviço exigidos encontram-se definidos no **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**.
- 5.5. ITEM 5 - Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica**



- 5.5.1.** Os serviços especializados exigem dedicação exclusiva dos profissionais e incluem a realização de integrações entre sistemas, a digitalização de novos serviços, a melhoria de serviços existentes, a transferência de conhecimentos e demais serviços de consultoria, design, processos e tecnologia que forem necessários para o aprimoramento dos serviços digitais da CONTRATANTE.
- 5.5.1.1.** Design e digitalização de novos serviços públicos: corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no design, modelagem, ajuste, parametrização da solução para entrada de um novo serviço, integração de sistemas, disponibilização eletrônica e operação assistida de determinado serviço público para a sociedade, por meio da solução tecnológica.
- 5.5.1.2.** Melhorias: corresponde ao conjunto de tarefas relacionadas ao aprimoramento dos serviços já disponibilizados na solução, como simplificações e alterações de fluxo de trabalho, melhorias de usabilidade, alterações de formulários, ajustes em integrações já existentes, melhorias nos canais digitais, layout, etc.
- 5.5.1.3.** Customizações: adaptações das soluções às especificidades das regras de negócio da CONTRATANTE, não atendidas nativamente pelo produto padrão.
- 5.5.1.4.** Configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente: design das interações para atendimento automatizado, parametrização do modelo de linguagem natural (conceitos e termos), treinamento de algoritmos, configuração da solução de chatbot, integração de sistemas, avaliação dos atendimentos e sugestão de melhorias para o atendimento automatizado e demais serviços necessários para um atendimento automatizado de qualidade ao cidadão.
- 5.5.2.** O método de prestação dos serviços de design e digitalização de serviços e de melhorias com o uso da solução tecnológica será definido pela CONTRATANTE, com apoio da CONTRATADA, e deverá seguir as seguintes orientações:
- 5.5.2.1.** Atender a padrões de design e digitalização de serviços, como por exemplo:
- 5.5.2.1.1.** Conhecer o usuário dos serviços: aprender o possível sobre as formas como os usuários interagem com o serviço, incluindo as ferramentas utilizadas e as etapas offline.
  - 5.5.2.1.2.** Resolver o problema dos usuários por inteiro: a partir da identificação da necessidade do usuário, desenhar serviços que atendam às necessidades dos usuários, mesmo se envolverem diferentes secretarias ou instituições.
  - 5.5.2.1.3.** Proporcionar uma experiência conjunta em todos os canais, incluindo on-line, telefone, papel e face a face.
  - 5.5.2.1.4.** Desenvolver serviços simples de usar, intuitivos e compreensíveis: testar com usuários reais e potenciais frequentemente, certificando-se que atendam suas necessidades com o mínimo de ajuda.
  - 5.5.2.1.5.** Desenvolver serviços acessíveis e inclusivos: testar com usuários reais e potenciais para garantir que atendam à necessidade de pessoas com



deficiências, pessoas com baixas competências em tecnologia, com pouco acesso à Internet etc.

- 5.5.2.1.6.** Utilizar métodos ágeis: organizar em Sprints (de duas a quatro semanas), disponibilizando o serviço a usuários reais o mais rápido possível, gerar dados sobre como são usados e iterar o serviço com base nos aprendizados. Se possível, disponibilizar versões alfa e beta do serviço para aprimorar os serviços disponibilizados.
- 5.5.2.1.7.** Melhorar o serviço com frequência: melhorias vão além da manutenção básica, uma vez que respondem a mudanças nas necessidades do usuário, surgimento de novas tecnologias ou alterações políticas do governo durante a vida útil do serviço.

**5.5.2.2.** Utilizar ferramentas de design e digitalização de serviços, como por exemplo:

- 5.5.2.2.1.** Persona: a persona ou perfil comportamental é uma construção a partir de padrões recorrentes, testados empiricamente, e que se tornam representativos de um grupo social.
- 5.5.2.2.2.** Jornada do(a) Usuário(a): uma jornada é a representação gráfica de um caminho tangível ou intangível que uma pessoa percorre em determinado contexto, como um serviço ou uma experiência.
- 5.5.2.2.3.** Safári de Serviços: entender o funcionamento de um serviço e identificar seus pontos negativos e positivos ao se colocar “na pele” do usuário.
- 5.5.2.2.4.** Sombra: conhecer a experiência dos(as) cidadãos(ãs) ao longo do serviço acompanhando a sua jornada e observando comportamentos e sentimentos dos atores envolvidos. O acompanhamento pode ser feito tanto do ponto de vista do cidadão, como do ponto de vista do(a) atendente.
- 5.5.2.2.5.** Entrevista: entender com maior profundidade os comportamentos, sentimentos e opiniões da pessoa que utiliza o serviço e/ou do(a) atendente em relação ao serviço.
- 5.5.2.2.6.** Blueprint do Serviço: entender como a Jornada do(a) Usuário(a) está relacionada com as ações da linha de frente e também dos processos internos do órgão responsável pelo serviço.
- 5.5.2.2.7.** Prototipação de experiências: a prototipação de experiências busca comunicar como seria a experiência de determinados serviços a fim de permitir que a equipe de design e digitalização teste e refine sua solução com usuários potenciais.

**5.5.2.3.** Para os serviços de digitalização, será documentado, no mínimo:

- 5.5.2.3.1.** Plano ágil de digitalização: arquitetura do serviço público, cronograma de trabalho, passos a serem percorridos, recursos humanos (da CONTRATADA e





do órgão ou entidade) que serão empregados, pontos de controle, testes previstos e contingências após a entrada em produção.

- 5.5.2.3.2.** Manual do serviço digitalizado: objetivos do processo, resultados esperados e respectivas características de qualidade; descrição de etapas e atividades, de atores envolvidos e a dinâmica de relacionamento entre eles, tarefas, recursos utilizados, canais de relacionamento e controles; representação do processo ajustado (mapa) em notação BPMN 2.0 ou similar, contemplando: entradas e saídas, atividades, executores, normativos, decisões e pontos de controle; indicadores e sistemática de monitoramento do processo; modelos de documentos e formulários utilizados;
- 5.5.2.3.3.** Instruções de uso para usuários(as) e operadores do serviço: por exemplo, vídeos tutoriais de curta duração, para cada serviço público implementado, que abordem tanto o uso do serviço pela sociedade quanto a operação do serviço pelo órgão ofertante.
- 5.5.2.4.** A CONTRATANTE deverá apresentar um plano de método de design e digitalização de serviços, mas deverá se adaptar ao método da CONTRATANTE, que sempre poderá ser aprimorado diante de sugestões de melhoria de ambas as partes.
- 5.5.2.5.** O método deve apresentar uma definição clara de “ciclo de entrega”, que será utilizada para medir a qualidade do serviço, conforme **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**.
- 5.5.3.** Sempre que solicitado, os perfis profissionais da CONTRATADA deverão participar, nas dependências da CONTRATANTE, das atividades que, de acordo com o método estabelecido para a prestação dos serviços, exijam comunicação ou interação com servidores da CONTRATANTE ou com cidadãos.
- 5.5.4.** Os projetos deverão ser registrados em ferramenta de Gestão de Projetos e Portfólio que será disponibilizada pela CONTRATADA à CONTRATANTE para abertura e monitoramento das demandas e extração de relatórios.
- 5.5.5.** A CONTRATANTE garante demanda mínima de 6.336 UST por ano.
- 5.5.6.** Os serviços devem ser prestados com os perfis técnicos definidos no **item 22. Perfis Profissionais** e detalhados no **ANEXO I.VI – Perfis Profissionais**.
- 5.5.7.** A forma de mensuração dos serviços especializados será tratada com maior detalhe no **Item 6. MENSURAÇÃO DOS ITENS E AFERIÇÃO DA ENTREGAS**.
- 5.5.8.** O detalhamento dos serviços, suas atividades, perfis técnicos necessários e as entregas estão especificados no **ANEXO I.V - Catálogo Preliminar de Serviços**.
- 5.5.9.** Os acordos de nível de serviço exigidos encontram-se definidos no **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**.



## 5.6. ITEM 6 - Capacitação e Formação de Usuários DA CONTRATANTE para utilização da solução tecnológica

5.6.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento presencial e/ou online aos usuários em todas as funcionalidades referentes aos módulos e perfis previstos.

5.6.1.1. Os treinamentos poderão ser realizados em dois momentos: na implantação inicial da solução ou em projetos de digitalização de novos serviços públicos.

5.6.1.2. A CONTRATANTE deverá organizar as turmas para otimizar a utilização das vagas e providenciar que os participantes atuem como multiplicadores do conhecimento em seus órgãos/entidades.

5.6.2. Deverão ser ofertados treinamentos específicos para cada tipo de perfil, sendo que a duração do curso deverá ser estipulada em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

5.6.3. Serão oferecidos 4 tipos de treinamento: Configurador, Gerencial, Operacional e Atendimento, com as seguintes características:

5.6.3.1. Perfil Configurador:

- Voltado para a parametrização do sistema, incluindo Formulários de Entrada, Fluxo internos, Fases de Atendimento, Publicação de Serviços, Gestão da Carta de Serviços, Base de Conhecimento e FAQs;
- O treinamento terá duração estimada de 24h e deverá abordar todas as funcionalidades previstas para este Perfil no **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (Item 2)**.

5.6.3.2. Perfil Gerencial:

- Voltado para os gestores dos órgãos da Prefeitura responsáveis por organizar a prestação dos serviços em suas unidades, atualizar e acompanhar as Cartas de Serviço e extrair relatórios gerenciais;
- O treinamento terá duração estimada de 8h e deverá abordar todas as funcionalidades previstas para este Perfil no **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (Item 2)**.

5.6.3.3. Perfil Operacional:

- Voltado para os servidores internos da Prefeitura responsáveis por operacionalizar o serviço público, executar o fluxo de trabalho, responder ao cidadão, monitorar o andamento de suas demandas, organizar o seu dia a dia de trabalho;
- O treinamento terá duração estimada de 8h e deverá abordar todas as funcionalidades previstas para este Perfil no **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (Item 2)**.

5.6.3.4. Perfil atendimento:



- Voltado para os atendentes das Praças de Atendimento Presencial da Prefeitura, responsáveis por registrar solicitações dos cidadãos e consultar a Base de Conhecimento, FAQ e Carta de Serviços para prestar informações;
- O treinamento terá duração estimada de 8h e deverá abordar todas as funcionalidades previstas para este Perfil no **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (Item 2)**.

- 5.6.4.** A duração dos treinamentos é estimada e poderá ser revista de comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, a depender da solução tecnológica vencedora.
- 5.6.5.** A CONTRATANTE também poderá demandar a realização de treinamentos técnicos sobre integrações, dados etc. e cujos conteúdos e duração serão definidos em comum acordo entre as CONTRATADA e CONTRATANTE.
- 5.6.6.** Os treinamentos deverão ser solicitados por meio de Ordem de Serviço (OS) e serão agendados para ter início com prazo não inferior a 10 (dez) dias corridos e não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da OS.
- 5.6.7.** Os programas de cada treinamento devem ser apresentados à CONTRATANTE, para aprovação, em até 10 (dez) dias corridos antes do início da respectiva turma, bem como o material de apoio, que deverá ser fornecido pela CONTRATADA e estar no idioma português.
- 5.6.8.** O material didático deverá ser atualizado e disponibilizado novamente à CONTRATANTE sempre que houver atualização do seu conteúdo.
- 5.6.9.** Ao final de cada turma, a CONTRATADA deverá entregar certificado de participação a cada usuário capacitado, no qual deverá constar a identificação do treinando, período de realização, conteúdo e carga horária da capacitação.
- 5.6.10.** Ao final do treinamento os usuários devem ser capazes de:
- a) Dominar os conceitos básicos e características de funcionamento do sistema;
  - b) Dominar as ferramentas do sistema no seu nível básico de funcionamento;
  - c) Ser capazes de implantar os processos de negócio no sistema, de forma a atender às necessidades da CONTRATANTE;
  - d) Ser dotados de conhecimentos e habilidades necessários à configuração das tabelas e parâmetros do sistema, de forma a permitir a sua utilização completa.
- 5.6.11.** Caso a CONTRATANTE opte por realizar o treinamento de forma presencial, o mesmo deverá ser realizado nas instalações da CONTRATANTE em datas e horários definidos em comum acordo.
- 5.6.12.** A disponibilização dos equipamentos para o treinamento presencial será de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 5.6.13.** Caberá à CONTRATADA instalar o sistema para treinamento, bem como prover o material didático e os manuais necessários para um bom aprendizado.



**5.6.13.1.** Este material deverá conter todas as informações, os testes, os exemplos, a documentação técnica e os exercícios necessários ao bom acompanhamento das aulas, dispensando a utilização de qualquer outra bibliografia de apoio.

**5.6.13.2.** A CONTRATADA também deverá disponibilizar vídeo-aulas gravadas para acesso offline à CONTRATANTE, com resolução mínima de 720p, contendo o mesmo conteúdo abordado nas aulas ao vivo.

**5.6.14.** A capacitação dos operadores da Central de Atendimento SP156 não está contemplada neste item e é de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Este item se refere unicamente à capacitação de usuários da PMSP.

**5.6.15.** Os acordos de nível de serviço exigidos encontram-se definidos no **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**.

## **6. MENSURAÇÃO DOS ITENS E AFERIÇÃO DAS ENTREGAS**

**6.1. ITEM 1 – Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (*contact center*)**



- 6.1.1.** A remuneração mensal dos serviços será efetuada de acordo com o volume de atendimentos ativos e receptivos realizados, incluindo chat.
- 6.1.2.** Será de responsabilidade da CONTRATANTE todos os custos da conta telefônica decorrentes do tráfego de ligações receptivas na linha do tipo discagem direta gratuita 156, 199 e 153, bem como os custos relacionados às tarifas telefônicas ativas.
- 6.1.3.** 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.
- 6.1.4.** 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.
- 6.1.5.** A remuneração do atendimento ativo incidirá sobre o volume de ligações efetuadas e efetivamente concretizadas, isto é, pelo valor do VA da chamada concretizada que resultou em um atendimento humano.
- 6.1.6.** A determinação do valor da remuneração mensal devido será calculada conforme a seguinte metodologia:
- 6.1.6.1.1.** Apuração do quantitativo das ligações recebidas e atendidas receptivas concretizadas no período e o valor total correspondente (VAr)
  - 6.1.6.1.2.** Apuração do quantitativo das ligações ativas realizadas e concretizadas no período e o valor total correspondente (VAa)
  - 6.1.6.1.3.** Observação: Não serão consideradas para fins de remuneração as ligações efetuadas que não forem atendidas, apresentarem sinal de ocupado, mensagem da operadora, número inválido, sinal de fax, linha muda.
  - 6.1.6.1.4.** Aplicação sobre o valor total, obtido no item **“2.5, subitem F”** do **“Anexo I.IV – Acordo de Nível de Serviço – (Service Level Agreement)”** dos decréscimos resultantes da pontuação conferida, conforme **“Tabela 2 – Conversão de Pontos”** do mesmo Anexo:
- $VAm = (VAr + VAa + VAchat + VAsms) * FD$ , onde:
    - VAm = Valor Mensal de Atendimento de operação do Contact Center
    - VAr = Valor Mensal de Atendimento Receptivo
    - VAa = Valor Mensal de Atendimento Ativo
    - VAchat = Valor Mensal de Atendimento via chat



- VAsms = Valor Mensal de envio de mensagem de texto
- FD = Fator de Desempenho da Operação do Contact Center

**6.1.6.1.5. Apuração dos indicadores de qualidade do serviço, conforme ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA).**

**6.1.7.** Em casos de contingência pela ocorrência de problemas não controláveis pela CONTRATADA (casos fortuitos e força maior, tais como catástrofes naturais ou matérias jornalísticas súbitas e não previamente avisadas, que impactem de alguma maneira o atendimento da central telefônica 156), não haverá aplicação de descontos previstos, sendo que a remuneração se fará pelo atendimento efetivamente prestado.

**6.1.7.1.** Na apuração dos indicadores de qualidade descritos no **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**, toda vez que os indicadores forem descumpridos em razão de um aumento imprevisível de ligações entregues ao DAC da Contratada, os dias que caracterizarem excepcionalidade poderão ser desconsiderados do cálculo de desempenho obtido para fins de apuração de Remuneração Mensal.

**6.1.7.1.1.** Excepcionalidade se caracteriza por volume superior a dois desvios-padrão em relação à média dos dias úteis correspondentes aos últimos 12 meses.

**6.1.7.1.2.** Cada mês poderá apresentar, no máximo, 30% de dias atípicos.

**6.1.7.2.** Nos casos em que a Contratada desejar fazer uso da cláusula de atipicidade, deverá comprovar a(s) ocorrência(s) conforme subitem 6.1.7.1.1, via ofício, na mesma oportunidade em que enviar a documentação para faturamento. Nestes casos, a fiscalização designada pela Contratante terá cinco dias úteis para análise, decisão e comunicação à Contratante.

**6.1.7.3.** Para que os dias considerados excepcionais sejam desconsiderados do cálculo de desempenho obtido, deverá a CONTRATADA observar as seguintes condições:

**6.1.7.3.1.** Se, ao final do período mensal compreendido (de acordo com a data de assinatura do contrato), o desempenho obtido resultar em decréscimo sobre o percentual do fator de desempenho.

**6.2. ITEM 2 - Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service).**

**6.2.1.** O valor a ser pago será calculado mensalmente com base nos perfis ativos em uso na plataforma.



- 6.2.1.1. O cálculo será realizado levando-se em consideração os quantitativos de usuários ativos de cada perfil (Atendimento, Operacional, Gerencial e Configuração) e o valor de cada subscrição por perfil, respeitando o mínimo previsto.
- 6.2.1.2. Um mesmo usuário poderá possuir mais de um perfil de acesso na plataforma, mas para fins de pagamento somente será contabilizado a subscrição do perfil de maior valor.
- 6.2.1.3. O cidadão poderá ter acesso ilimitado a todos os canais de atendimento disponibilizados e a sua utilização não será cobrada.
- 6.2.2. A aferição do número de usuários ativos deverá ser feita na própria solução tecnológica.
- 6.2.3. A entrega inicial deste item é composta por:
  - 6.2.3.1. Disponibilização de links e credenciais de acesso aos ambientes de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção, bem como informações de contato e suporte da solução, notificando formalmente o Gestor do contrato.
  - 6.2.3.2. Documentação de registro de entrega/nota fiscal.
  - 6.2.3.3. Documentação relacionando os itens discriminados na documentação de registro de entrega/nota fiscal com os produtos de software que serão ofertados para compor a solução e estão descritos na proposta técnica comercial validada pela CONTRATANTE, de forma que seja possível verificar a correlação entre os itens que compõem a solução adquirida (definida no **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (Item 2)** e aqueles representados na documentação de registro de entrega/nota fiscal. Esta correlação não poderá ser feita por códigos e sim pela descrição de cada item de software, com a respectiva quantidade.
  - 6.2.3.4. Documentação técnica original do fabricante, preferencialmente em língua portuguesa, que abranja implantação, configuração, instalação e gerenciamento dos produtos fornecidos. Na ausência de publicação em português da documentação original do fabricante será aceito apenas material em inglês. A documentação técnica poderá ser entregue em formato digital ou através da disponibilização de um site do fabricante com todos os detalhes e estruturado em forma de FAQ.
- 6.2.4. Os usuários correspondentes a funcionários da CONTRATADA, tal como os operadores de Contact Center, não serão pagos pela CONTRATANTE.
- 6.2.5. A entrega mensal para aferição deste item é composta por:
  - 6.2.5.1. Relatório contendo os perfis ativos na solução, contendo no mínimo: nome do usuário, unidade, perfil, etc.
  - 6.2.5.2. Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.

### 6.3. ITEM 3 - Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service).

- 6.3.1. O valor a ser pago será calculado mensalmente com base no uso do Atendente Virtual Inteligente.
  - 6.3.1.1. O cálculo será realizado levando-se em consideração os quantitativos de interações realizadas entre Atendente Virtual Inteligente e cidadãos.
  - 6.3.1.2. Uma interação corresponde a uma sessão e não a uma mensagem trocada com o atendente.



**6.3.2.** A aferição do número de interações deverá ser feita na própria solução tecnológica e poderá ser gerenciada pela CONTRATANTE.

**6.3.3.** A entrega inicial deste item é composta por:

**6.3.3.1.** Disponibilização de links e credenciais de acesso aos ambientes de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção, bem como informações de contato e suporte da solução, notificando formalmente o Gestor do contrato.

**6.3.3.2.** Documentação de registro de entrega/nota fiscal;

**6.3.3.3.** Documentação relacionando os itens discriminados na documentação de registro de entrega/nota fiscal com os produtos de software que serão ofertados para compor a solução e estão descritos na proposta técnica comercial validada pela Prefeitura de São Paulo, de forma que seja possível verificar a correlação entre os itens que compõe a solução adquirida (definida no **ANEXO I.II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT (Item 3)**) e aqueles representados na documentação de registro de entrega/nota fiscal. Esta correlação não poderá ser feita por códigos e sim pela descrição de cada item de software, com a respectiva quantidade;

**6.3.3.4.** Documentação técnica original do fabricante, preferencialmente em língua portuguesa, que abranja implantação, configuração, instalação e gerenciamento dos produtos fornecidos. Na ausência de publicação em português da documentação original do fabricante será aceito apenas material em inglês.

**6.3.4.** A entrega mensal para aferição deste item é composta por:

**6.3.4.1.** Relatório contendo quantitativo de interações, com no mínimo um identificador único da interação.

**6.3.4.2.** Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.

#### **6.4. ITEM 4 – SUPORTE TÉCNICO**

**6.4.1.** O serviço será pago em valores fixos mensais durante o período em que for demandado por meio de ordem de serviço.

**6.4.2.** A entrega mensal para aferição deste item é composta por:

**6.4.2.1.** Relatório contendo chamados realizados e status de execução, com no mínimo: nome do demandante, tempo de atendimento, tipo de suporte, etc.

**6.4.2.2.** Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.

#### **6.5. ITEM 5 - SERVIÇOS ESPECIALIZADOS - TRANSFORMAÇÃO, DESIGN E DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS COM O USO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

**6.5.1.** Os serviços serão realizados sob demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, e medidos por meio de UST - Unidade de Serviço Técnico.





- 6.5.1.1.** A CONTRATANTE buscou definir métrica que, de um lado, se ajuste à realidade negocial e às características institucionais da CONTRATANTE e que, de outro, assegure rigoroso controle técnico e financeiro do contrato. Como resultado desse exercício, definiu-se que a unidade de medida a ser usada será a UST.
- 6.5.1.2.** As UST equivalem às horas de trabalho previamente pactuadas para a execução de atividades e realização de entregas, conforme definido em Catálogo de Serviços.
- 6.5.1.3.** Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração é sempre vinculada a resultados, na forma de entregáveis específicos, e a níveis de serviço. Em nenhuma hipótese, a CONTRATANTE remunerará a CONTRATADA pelo número de horas empenhadas em determinado escopo sem que haja uma referência clara ao resultado gerado. A remuneração será feita, exclusivamente, pela dimensão do projeto em UST, conforme aprovado pela CONTRATANTE anteriormente ao início do desenvolvimento do "sprint" correspondente.
- 6.5.2.** O Catálogo Preliminar de Serviços, previsto no **ANEXO I.V**, apresenta o detalhamento dos serviços, suas atividades, os perfis profissionais necessários para sua execução, as entregas esperadas, o prazo de execução e sua estimativa em USTs.
- 6.5.2.1.** O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não-exaustiva dos serviços de TIC, transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais previstos.
- 6.5.2.2.** Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, CONTRATANTE e CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:
- 6.5.2.2.1.** Analogia com outros itens do Catálogo;
  - 6.5.2.2.2.** Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de "sombra"), por fiscal da CONTRATANTE, do trabalho da CONTRATADA.
- 6.5.2.3.** O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.
- 6.5.2.4.** A CONTRATANTE é responsável final por definir a dimensão de determinada atividade em UST. As justificativas da CONTRATADA deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.
- 6.5.2.5.** Após o término de um ciclo de entregas, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar escopo maior do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar a dimensão do escopo de determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.



**6.5.2.6.** O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início do desenvolvimento de determinada demanda, isto é, o número de USTs não poderá ser atualizado retroativamente. Os aprendizados sobre o número de USTs necessário para determinada atividade poderão ser utilizados para atualização do catálogo.

**6.5.2.7.** O prazo de entrega dos ciclos de sprints deverá ter correspondência direta com a quantidade de USTs.

**6.5.3.** A entrega mensal para aferição deste item é composta por:

**6.5.3.1.** Relatório contendo os ciclos de entrega já homologados.

**6.5.3.2.** Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.

## **6.6. ITEM 6 – CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO DE USUÁRIOS DA CONTRATADA PARA UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

**6.6.1.** Os serviços serão realizados sob demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, e medidos por meio de horas-aula.

**6.6.1.1.** As horas-aula somente serão pagas para o período em que o instrutor estiver formando os usuários, conforme programa apresentado previamente.

**6.6.1.2.** As horas-aula não podem ser pagas para a elaboração de manuais, material de apoio para formação ou qualquer outra atividade de apoio à formação propriamente dita.

**6.6.2.** A entrega mensal para aferição deste item é composta por:

**6.6.2.1.** Relatório contendo as formações realizadas, programas de aula, lista de presença dos usuários capacitados e demais evidências da formação realizada.

**6.6.2.2.** Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.

## **7. VOLUMETRIA - PLANEJAMENTO DE DEMANDA**

### **7.1. ITEM 1 – Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center)**

**7.1.1.** Volumetria de atendimento (receptivo e ativo)

**7.1.1.1.** Para o cálculo da estimativa de volumetria de 32.000.000 de ligações foram utilizados os seguintes dados referentes aos anos de 2017, 2018 e 2019:

**TABELA 1:** volumetria receptiva



**CONSOLIDADO GERAL DE RECEPTIVOS**

MÊS	*2016	2017	2018	2019	Total Geral
Janeiro		582.245	731.843	633.893	1.947.981
Fevereiro		767.221	732.622	792.640	2.292.483
Março		677.481	717.507	593.303	1.988.291
Abril		447.049	670.549	652.737	1.770.335
Maió *	112.802	474.527	579.172	652.092	1.818.593
Junho **	451.586	417.551	533.341	491.683	1.894.161
Julho	498.028	426.014	508.032	603.678	2.035.752
Agosto	644.354	522.870	608.505	727.389	2.503.118
Setembro	558.068	439.360	523.737	694.362	2.215.527
Outubro	594.761	497.022	522.623	701.861	2.316.267
Novembro	541.247	508.057	473.818	565.103	2.088.225
Dezembro	426.445	458.718	398.522	437.865	1.721.550
<b>Total Geral</b>	<b>3.827.291</b>	<b>6.218.115</b>	<b>7.000.271</b>	<b>7.546.606</b>	<b>24.592.283</b>

\* No mês de Maio/2016 teve o início do contrato nº 007/2016/SMG

\* \* No mês de Junho/2016 teve início da operação de Call Center

**Fonte:** sistema de gerenciamento de demandas da então prestadora do serviço de Call Center

**TABELA 2:** volumetria ativa

**CONSOLIDADO GERAL DE ATIVOS RECEBIDOS**

MÊS	2016	2017	2018	2019	Total Geral
Janeiro	118.136	275.516	168.735	608.222	1.170.609
Fevereiro	207.484	217.183	182.878	613.088	1.220.633
Março	318.813	181.951	81.812	647.378	1.229.954
Abril	206.438	204.041	163.319	609.836	1.183.634



Maio	219.571	195.072	253.849	626.351	1.294.843
Junho	220.325	167.367	90.012	476.509	954.213
Julho	209.053	186.814	340.821	533.521	1.270.209
Agosto	209.931	162.609	214.025	517.075	1.103.640
Setembro	237.497	170.691	246.423	461.349	1.115.960
Outubro	225.553	151.025	539.439	112.585	1.028.602
Novembro	215.298	121.066	452.761	201.483	990.608
Dezembro	182.274	209.794	491.014	241.915	1.124.997

<b>Total Geral</b>	<b>2.570.373</b>	<b>2.243.129</b>	<b>3.225.088</b>	<b>5.649.312</b>	<b>13.687.902</b>
--------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

**Fonte:** sistema de gerenciamento de demandas da então prestadora do serviço de Call Center.

**7.1.1.2.** Percebe-se um aumento da volumetria ao longo dos anos de 2017 a 2019:

- Aumento de 21% de 2017 para 2018
- Aumento de 43% de 2018 para 2019

**7.1.1.3.** Desse modo, temos os seguintes dados:

**TABELA 3:**

Volumetria consolidada

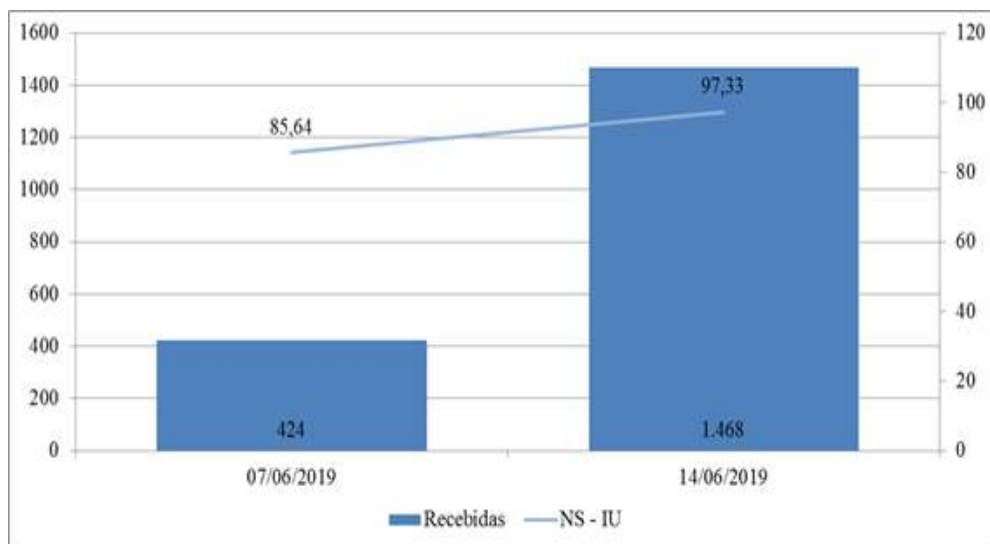
**Fonte:** sistema de gerenciamento da então prestadora do serviço de call center

CONSOLIDADO DE RECEPTIVO+ATIVO															
2017-2018-2019															
ANO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral	MEDIA ANUAL	MEDIA GLOBAL
2017	857.761	984.404	859.432	651.090	669.599	584.918	612.828	685.479	610.051	648.047	629.123	668.512	8.461.244	705.104	885.626
2018	900.578	915.500	799.319	833.868	833.021	623.353	848.853	822.530	770.160	1.062.062	926.579	889.536	10.225.359	852.113	
2019	1.242.115	1.405.728	1.240.681	1.262.573	1.278.443	968.192	1.137.199	1.244.464	1.155.711	814.446	766.586	679.780	13.195.918	1.099.660	



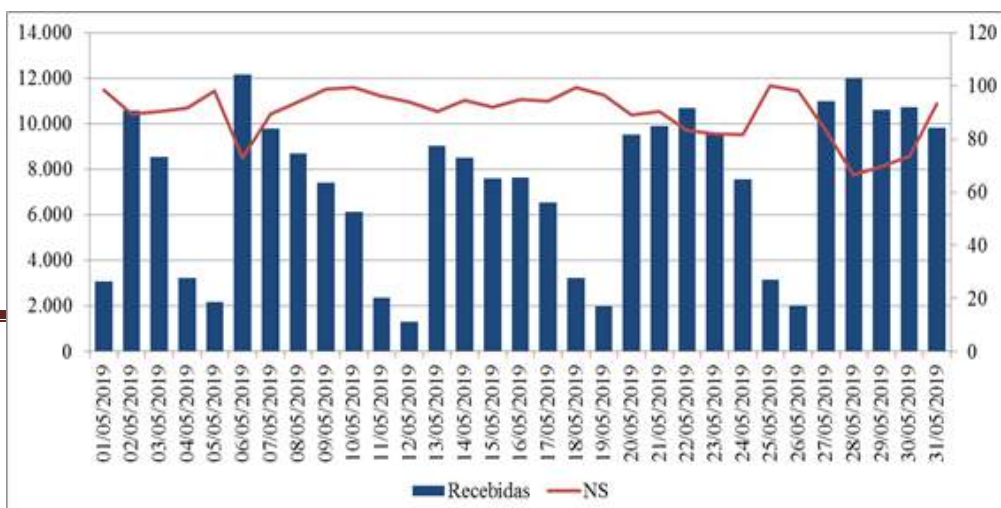
**7.1.1.4.** A volumetria da central telefônica 156 também varia em função da sazonalidade inerente ao cotidiano e é impactada em diversas ocorrências da cidade de São Paulo. Exemplos:

**7.1.1.4.1.** Greves do transporte coletivo: em junho/19, Greve afeta transporte público e escolas de SP. <https://noticias.r7.com/sao-paulo/greve-afeta-transporte-publico-e-escolas-de-sp-rodizio-esta-mantido-14062019>. Fonte R7 14/06/2019. Conforme gráfico abaixo, observa-se que o volume de ligações recebidas foi 246% superior ao da semana anterior:



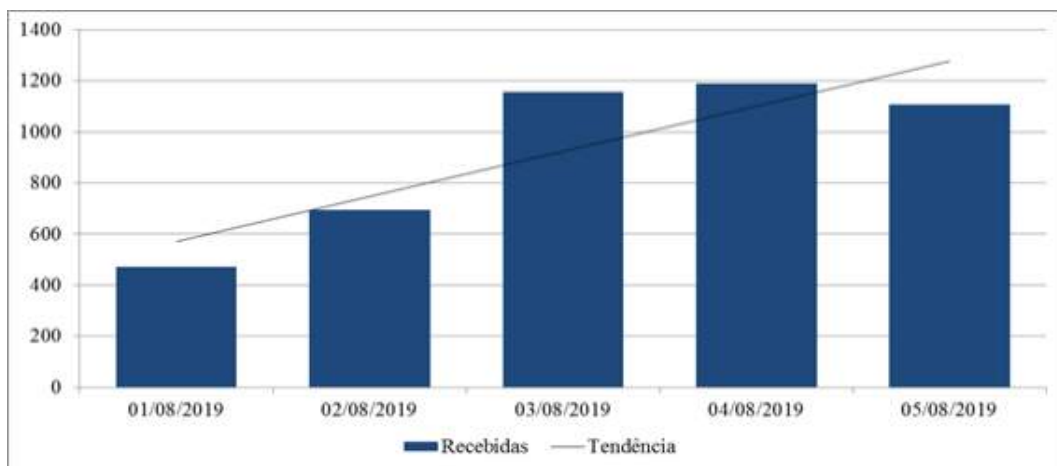
**Fonte:** sistema de gerenciamento da então prestadora do serviço de Call Center.

**7.1.1.4.2.** Alterações em tarifas de transportes: no mês de maio/19, houve a notícia de prorrogação do prazo de créditos do Bilhete Único. <https://noticias.r7.com/sao-paulo/prefeitura-de-sao-paulo-prorroga-prazo-de-creditos-do-bilhete-unico-23052019> - Fonte: R7 em 23/05/2019. Conforme gráfico abaixo, observa-se que o volume de ligações recebidas cresceu nas duas últimas semanas do mês, principalmente a partir de 27/05, o que gerou impactos no Nível de Serviço do atendimento, com um aumento de 27% na quantidade de ligações:



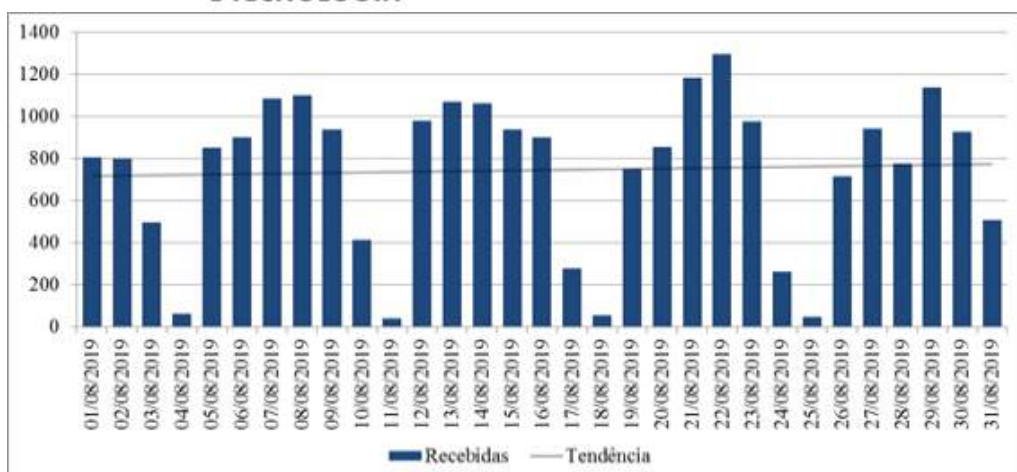
**Fonte:** sistema de gerenciamento da então prestadora do serviço de Call Center

**7.1.1.4.3.** Operação Baixas Temperaturas: em Agosto/2019, a Prefeitura de SP intensificou ações para acolher moradores de rua. <https://www.noticiasao minuto.com.br/brasil/1000611/prefeitura-de-sp-intensifica-acoes-para-acolher-moradores-de-rua> Fonte: Notícias ao Minuto, em 05/08/2019. Com as baixas temperaturas apresentadas no período de 03 a 05 de agosto, houve alteração no volume de ligações recebidas nos canais da Solução de Atendimento SP156, com aumento de, em média, 64% no volume de ligações:



**Fonte:** sistema de gerenciamento da então prestadora do serviço de call center.

**7.1.1.4.4.** Campanhas de vacinação: em agosto/19, a vacinação contra o sarampo em escolas de São Paulo começou. <https://www.metrojornal.com.br/foco/2019/08/05/vacinacao-sarampo-escolas-sp-comeca.html> Fonte: Metro Jornal, em 05/08/2019. Conforme gráfico abaixo, verifica-se, em agosto, um grande volume de ligações no serviço “Geral - Saúde”. A quantidade de ligações recebidas foi, em média, 45% superior, índice reflexo do tema tratado na matéria veiculada, visto que, normalmente, esse serviço recebe cerca de 600 ligações/dia:



**Fonte:** sistema de gerenciamento da então prestadora do serviço de Call Center

- 7.1.1.4.5. Também impacta na volumetria a expansão de serviços atendidos na modalidade receptiva, em função da centralização do atendimento municipal na central telefônica 156 e, para a modalidade ativa, no aumento de secretarias que usam esta modalidade para contatar diretamente os cidadãos.
- 7.1.1.4.6. Dadas às variações de volumetria possíveis, explicadas acima, optou-se por utilizar a medida estatística de desvio-padrão.
- 7.1.1.4.7. Aplicando o indicador de 2 desvios-padrão à média global apresentada na Tabela 3, obtém-se o seguinte resultado:

**TABELA 4:**  
Volumetria estimada

A = Média Global	885.626
B = Desvio Padrão	184.966
Valor mensal = A+C	1.070.592
<b>30 meses</b>	<b>32.117.760</b>

- 7.1.1.4.8. Assim, mesmo podendo haver um aumento súbito e para além dos já apresentados nos pontos acima, foi considerado para o valor base deste contrato o total de 32.000.000 de ligações (receptivo com nível de serviço NS  $\geq$  85% e ILA  $\leq$  3% e ativo)
- 7.1.1.4.9. Já no que se refere a ligações receptivas com NS  $\geq$  95% e ILA  $\leq$  2%, consideramos os seguintes dados disponíveis no “ANEXO I.VII – A - HISTÓRICO DE LIGAÇÕES E VOLUME – RECEPTIVO (LIGAÇÕES RECEBIDAS POR SERVIÇO POR GRUPOS EMERGENCIAIS), ano de 2019”:



**TABELA 5:**  
**Volumetria estimada**

A = Média Global	24.239
B = Desvio Padrão	16.175
C = 2x desvio padrão	32.350
Valor mensal = A+C	57.593
<b>30 meses</b>	<b>1.697.683</b>

**7.1.1.4.10.** Assim, mesmo podendo haver eventual aumento súbito e para além dos já apresentados nos pontos acima, foi considerado para o valor base deste contrato o total de 1.200.000 de ligações (receptivo com nível de serviço NS  $\geq 95\%$  e ILA  $\leq 2\%$ )

**7.1.2.** Volumetria de mensagens de texto

**7.1.2.1.**A quantidade de mensagens de texto encaminhadas sofreu um aumento expressivo de 2017 a 2019, pois foi identificado pela municipalidade que este recurso é vital para transmissão de orientações e avisos de natureza pública, tais como lembrete com as datas de consultas médicas agendadas na rede municipal, avisos sobre o início de campanhas de vacinação ou mesmo envio do protocolo de solicitação de serviços demandados pela população, de modo que esta possa acompanhar o andamento em um dos canais de atendimento disponibilizados pela prefeitura.

**7.1.2.2.** Assim, registrou-se um aumento de 59% de 2017 para 2018 e de 923% de 2018 para 2019. Seguem os dados:

**TABELA 6:**  
**Volumetria de envios de SMS**

MÊS	2.016	2.017	2.018	2.019	Total Geral
Janeiro		1.850	26.499	96.897	125.246
Fevereiro		11.810	25.893	294.066	331.769
Março		9.805	29.455	400.562	439.822
Abril		11.532	28.109	524.897	564.538
Maio		27.943	32.462	336.496	396.901
Junho		24.725	9.420	493.518	527.663
Julho		22.315	12.961		574.001





				538.725	
Agosto	5.914	22.705	37.665	580.628	646.912
Setembro	5.953	19.519	29.216	355.166	409.854
Outubro	5.215	18.831	39.161	57.456	120.663
Novembro	5.351	22.978	32.014	166.918	227.261
Dezembro	5.451	29.015	51.016	49.916	135.398
<b>Total Geral</b>	<b>27.884</b>	<b>223.028</b>	<b>353.871</b>	<b>3.895.245</b>	<b>4.500.028</b>

**Fonte:** sistema de gerenciamento da então prestadora do serviço de Call Center

**7.1.2.3.** Dadas às variações de volumetria possíveis, explicadas acima, optou-se por utilizar a medida estatística de desvio-padrão.

**7.1.2.4.** Aplicando o indicador de 1 desvio-padrão à média de out/2018 a set/2019 apresentada na Tabela 5, apresenta-se o seguinte resultado:

**TABELA 7:** quantidade estimada de encaminhamentos

A = Média Out/2018 a Set/2019	311.929
B = Desvio Padrão	167.211
Valor mensal = A+B	479.140
<b>30 meses</b>	<b>14.374.200</b>

**7.1.2.5.** No entanto, ainda que pesem os valores acima calculados, entendemos que eles são decorrentes das médias elevadas e, como estamos em processo de racionalização do uso deste recurso, foi considerado para o valor base deste contrato o total de 12.000.00 de mensagens.

**7.1.3.** Volumetria de atendimento via chat

**7.1.3.1.** Com a divulgação do portal de atendimento 156 ([www.sp156.sp.gov.br](http://www.sp156.sp.gov.br)) e consequente disseminação deste canal perante a população como mais uma forma rápida de solicitar serviços municipais, a quantidade de interações via chat sofreu um aumento expressivo de 2017 a 2019.

**7.1.3.2.** Este aumento foi de 43% (de 2017 para 2018) e 79% (de 2018 para 2019), vide tabela abaixo:



**TABELA 8:** Interações realizadas

MÊS	ANO			Total Geral
	2017	2018	2019	
Janeiro	3.252	8.592	11.057	22.901
Fevereiro	3.215	11.681	18.941	33.837
Março	2.262	11.321	14.968	28.551
Abril	5.133	10.064	29.215	44.412
Maiο	9.419	9.849	28.184	47.452
Junho	9.003	12.464	24.726	46.193
Julho	9.829	11.668	33.237	54.734
Agosto	11.381	13.473	35.129	59.983
Setembro	11.909	11.700	36.856	60.465
Outubro	9.063	12.575	44.525	66.163
Novembro	8.937	7.979	32.500	49.416
Dezembro	7.442	8.551	22.996	38.989
<b>Total Geral</b>	<b>90.845</b>	<b>129.917</b>	<b>332.334</b>	<b>553.096</b>

Fonte: Sistema de gerenciamento da então prestadora do serviço de Call Center

**7.1.3.3.** Dadas às variações de volumetria possíveis, explicadas acima, optou-se por utilizar a medida estatística de desvio-padrão.

**7.1.3.4.** Aplicando o indicador de 1,5 desvios-padrão a média de out/2018 a set/2019 na Tabela 7, apresenta-se o seguinte resultado:

**TABELA 9:** interações estimadas

A = Média Out/2018 a Set/2019	21.785
B = Desvio Padrão	7.384
C = 1,5x desvio padrão	11.076
Valor mensal = A+C	32.861
30 meses	985.830

**7.1.3.5.** Como consideramos que esta modalidade pode vir a subir, em especial com a ampliação do uso do portal, foi considerado para o valor base para esta modalidade de atendimento de 900.000 interações.



**7.2. Item 2 - Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service).**

**7.2.1.** A solução tecnológica atual possui na Prefeitura cerca de 1.400 usuários, dos quais aproximadamente 1000 são servidores públicos de retaguarda, e 350 são atendentes presenciais. Atualmente, não há diferenciação clara entre usuários operacionais e gerenciais, mas pretende-se inserir essa diferenciação com o intuito de melhorar a gestão da prestação dos serviços públicos. Nesse sentido, estimam-se 132 usuários gerenciais, considerando 2 usuários com este perfil por órgão centralizado da administração municipal (direta e indireta) e 1 por unidade descentralizada (como a Secretaria Municipal das Subprefeituras - 32 subprefeituras -, a Secretaria da Saúde - 25 unidades da Coordenação de Vigilância Sanitária - e a Defesa Civil - 32 unidades), tendo em vista que há 22 órgãos com serviços solicitáveis por meio dos canais SP156.

**7.2.2.** Tendo em vista o plano de expansão dos serviços atendidos pela pelas unidades de atendimento presencial com a funcionalidade do agendamento, há a possibilidade de incorporação gradual de serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo que hoje não estão atendidos por este canal. Essas incorporações podem aumentar a quantidade de usuários de atendimento na solução, o que equivaleria a cerca de 500 usuários de perfil atendimento.

**7.2.3.** Além disso, o foco na expansão de serviços digitais e integração de Portais de Serviços implica na entrada de novos órgãos e serviços no SP156 e, conseqüentemente, no aumento de usuários operacionais e gerenciais na solução tecnológica. Estima-se a necessidade de cerca de 360 usuários operacionais adicionais, em relação à quantidade atual de 900 usuários, para o tratamento dos novos serviços, bem como 80 usuários adicionais de perfil gerencial, (para além dos 132 novos usuários desse perfil), e 30 novos usuários de perfil configurador. Vale ressaltar que o número inicial de usuários será menor e aumentará à medida que forem digitalizados novos serviços e incorporados novos órgãos. Desta forma, tem-se:

Perfil	Quantidade			
	Mínima de usuários	Atual de usuários	Prevista de expansão de usuários	Estimada de usuários (após entrada de novos órgãos)
Atendimento	200	350	150	500
Operacional	600	900	360	1.260
Gerencial	50	132	80	212



Configuração	20	26	30	56
<b>Total</b>	<b>870</b>	<b>1408</b>	<b>620</b>	<b>2028</b>

### 7.3. Item 3 - Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service).

- 7.3.1.** O SP156 recebe atualmente, em média, 480 mil ligações por mês por meio da Central Telefônica 156. Além disso, o SP156 possui um canal de chat com atendimento humano, que recebe cerca de 12 mil requisições por mês, as quais referem-se tanto a pedido de informações quanto à solicitação de realização de serviços públicos.
- 7.3.2.** Tendo em vista a tendência de aumento de serviços disponibilizados nos canais online do SP156, com a necessidade de digitalização de serviços públicos, há a possibilidade do aumento desses números.
- 7.3.3.** Consultorias estimam que os chatbots podem absorver até cerca de 80% das demandas de interação inicial com usuários de serviço até 2020. Como essa tecnologia ainda deve passar por um período de aprendizado na Prefeitura, estimamos que até 20% dessas interações podem ser absorvidas pelo chatbot. Assim, estima-se que serão necessárias 96 mil interações por mês, o que equivale a 2 milhões e 880 mil em 30 meses.

### 7.4. Item 4 - Suporte Técnico

- 7.4.1.** Como cada solução tem sua especificidade, listamos os serviços de suporte técnico que serão demandados no detalhamento do objeto. Espera-se que a licitante estime a demanda potencial com base no número de usuários e experiência em outras prestações de serviço. O pagamento será realizado mediante valor fixo mensal e emissão de ordem de serviço.

### 7.5. Item 5 - Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica

- 7.5.1.** O SP156 realiza atualmente a migração de 25 serviços digitais por trimestre, em média. Para isso, utiliza recursos humanos tanto internos como da atual fornecedora. O número de pessoas envolvidas em cada processo de transformação e digitalização de serviços, em geral, é de quatro pessoas.
- 7.5.2.** A Prefeitura tem como estratégia para os próximos anos a expansão de serviços digitais e a centralização dos Portais de Serviços nos canais SP156. Além disso, cada vez mais o cidadão exige a prestação de serviços digitais pela Prefeitura. Assim, espera-se que a demanda por digitalização e melhorias de serviços digitais aumente nos próximos anos.



**7.5.3.** Tendo isso em mente, estimamos a necessidade de realizar simultaneamente a digitalização de pelo menos cinco serviços de diferentes complexidades, bem como implementar melhorias contínuas nos serviços disponibilizados. Levando em conta os serviços prestados atualmente, isso provavelmente exigiria da CONTRATADA a alocação de até 8 equipes de até 3 pessoas, incluindo todas as questões relacionadas à digitalização do serviço público e parametrização da solução tecnológica. Somados a isso, teríamos pelo menos dois gerentes sênior para a gestão das equipes, já que se espera a alocação de um gerente para cada 12 pessoas. Parte-se da premissa que cada profissional possua 6 horas produtivas por dia e, portanto, seja capaz de entregar em torno de 6 UST/dia. Com esse fator de produtividade, multiplicado pelos 26 perfis profissionais, por 22 dias úteis/mês, e por 30 meses (que é a duração do contrato) chega-se a montante de 102.960 UST.

#### **7.6. Item 6 - Capacitação e Formação de Usuários da CONTRATANTE para utilização da solução tecnológica**

**7.6.1.** A capacitação será demandada para o treinamento inicial dos usuários que utilizarão a solução desde o início de sua implantação, bem como para os usuários de órgãos que tenham seus serviços digitalizados ou que tenham serviços disponibilizados para solicitação por meio dos canais SP156 posteriormente.

**7.6.2.** Partindo do quantitativo atual de usuários, estimando turmas de aproximadamente 30 pessoas e considerando 8 horas-aula para treinamentos básicos e 24 horas-aula para treinamentos avançados, chegou-se ao total de 424 horas-aula para treinamentos iniciais.

<b>Perfil</b>	<b>Quantidade atual de usuários</b>	<b>Turmas</b>	<b>Carga horária</b>	<b>Total de horas</b>
<b>Atendimento</b>	350	12	8h/turma	96
<b>Operacional</b>	900	30	8h/turma	240
<b>Gerencial</b>	132	5	8h/turma	40
<b>Configuração</b>	26	2	24h/turma	48
				<b>424</b>



- 7.6.3.** Considerando o potencial de expansão de usuários, e seguindo as mesmas premissas acima, bem como uma margem para troca de usuários que pode ocorrer ao longo do contrato, estimamos a necessidade de mais 250 horas-aula ao longo dos meses subsequentes.
- 7.6.4.** No total, está planejada a demanda de 674 horas-aula para o período de 30 meses. Espera-se um período mais intenso de treinamentos para implantação da solução, mas as horas-aulas poderão ser redistribuídas ao longo do contrato, dependendo das necessidades da CONTRATANTE.

## **8. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E GARANTIA**

- 8.1.** A função de Preposto não poderá se acumular com os perfis profissionais responsáveis pela execução do serviço.
- 8.2.** A CONTRATANTE arroga-se o direito de demandar, livremente, a quantidade que julgar necessária dos itens contratados, garantindo as demandas mínimas especificadas no detalhamento dos serviços.
- 8.3.** Todos os serviços deste Termo de Referência deverão ser prestados em Português do Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:
- 8.3.1.** O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;
  - 8.3.2.** O acesso a sites com conteúdo na língua inglesa, para consulta às bases de conhecimento ou “download” de componentes de software;
  - 8.3.3.** A utilização de material original do fabricante em inglês, na realização da capacitação técnica, somente nos casos de ausência da publicação em português;
  - 8.3.4.** Outros casos, com o aceite da CONTRATANTE.
- 8.4.** Deverá ser garantido à CONTRATANTE o pleno acesso ao site dos fabricantes dos serviços fornecidos que constituem o objeto deste Termo de Referência para consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários e efetuar downloads de quaisquer atualizações de software ou documentações.
- 8.4.1.** Caso haja diferentes níveis de acesso no site, deverá obrigatoriamente ser ofertado o nível com maior grau de privilégios.
- 8.5.** A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre a descontinuidade comercial e sobre o término do suporte técnico do fabricante dos produtos objeto deste Termo de Referência. A CONTRATANTE deverá ser formalmente comunicada, com antecedência mínima de 6 (seis) meses.
- 8.6.** A garantia dos serviços contratados deverá considerar o período mínimo de 12 meses a partir da data de emissão do Termo de Aceite.
- 8.6.1.** A prestação dos serviços relacionados à garantia não deve imputar qualquer custo adicional à CONTRATANTE.
  - 8.6.2.** Durante todo o período de garantia, a CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico com o apoio de profissionais técnicos especializados.
- 8.7.** A CONTRATADA, em consonância com os princípios e normas da CONTRATANTE, deverá implementar na execução do objeto deste instrumento, ações e políticas que respeitem e valorizem a diversidade do



conjunto de pessoas que compõem a empresa, garantindo tratamento equânime, repudiando condutas que possam caracterizar assédio, preconceito e discriminação étnico-racial e de gênero.

## 9. PLANEJAMENTO DO SERVIÇO - TRANSIÇÃO INICIAL DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

**9.1.** A transição inicial consiste na implantação da nova solução, realizando migração de todos os serviços atualmente disponibilizados no SP156 para a nova solução, o que inclui a carta de serviços e atividades técnicas como carga de dados, parametrização, integração, criação de formulários, relatórios e demais necessidades de customizações para uso da CONTRATANTE, conforme lista de requisitos obrigatórios dos **Anexos I.I e I.II.**

**9.1.1.** O plano de implantação deverá ser executado em no máximo seis meses contados a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos de entregas de valor frequentes a cada 2 a 4 semanas.

**9.1.2.** A implantação não será remunerada e a homologação se dará com todos os serviços públicos, Base de Conhecimento (Carta de Serviços e FAQ), dados migrados e customização para atendimento dos requisitos classificados como “obrigatório para implantação” nos **Anexos I.I e I.II.**

**9.1.3.** A CONTRATADA deverá alocar quantidade e perfis profissionais necessários para a realização da migração no prazo determinado.

**9.2.** Em paralelo à implantação, as partes deverão definir o método de prestação de serviços especializados de acordo com as diretrizes deste Termo de Referência (**item 5.5**), planejar a formação das primeiras equipes de projetos de novos serviços e melhorias e simular como o será a execução do contrato utilizando o catálogo preliminar de serviços (**ANEXO I.V - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**) para gerar aprendizado nas equipes de ambas as partes antes do início de novos projetos. Esses aprendizados poderão ser incorporados no método a ser definido e no catálogo preliminar de serviços. Portanto, a implantação poderá servir como um piloto de utilização do catálogo de serviços e do método ágil de entregas.

**9.3.** Cronograma Inicial:

**9.3.1.** A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução no município de São Paulo, em local a ser definido pela Prefeitura de São Paulo, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a Prefeitura de São Paulo.

**9.3.2.** Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

**9.3.2.1.** Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua implantação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. A Prefeitura de São Paulo definirá, com o apoio da equipe técnica da CONTRATADA, de que forma os serviços deverão ser disponibilizados. A CONTRATADA e a Prefeitura de São



Paulo, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de implantação/Migração antes de iniciar a operação do serviço.

- 9.3.2.2.** Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades de disponibilização e implementação da solução.
- 9.3.3.** Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados à CONTRATANTE e/ou à CONTRATADA, a mesma terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.
- 9.3.4.** Como produto da reunião técnica, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião e esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o Plano de Implantação.
- 9.3.5.** No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE.
- 9.3.6.** Os requisitos do Plano de Migração e implantação do ITEM 1 - serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center) podem ser encontrados no **Anexo I.VIII**.
- 9.3.6.1.** A CONTRATADA terá o mesmo prazo de seis meses para assumir a completa operação do serviço de atendimento ao cidadão 156, 199 e 153. Entende-se por operação completa todo atendimento telefônico e implantação da solução sistêmica envolvida para o pleno funcionamento da Central de Atendimento.
- 9.3.6.2.** A CONTRATADA deve compatibilizar os dois planos de implantação.

#### **9.4. AMBIENTE TECNOLÓGICO ATUAL**

- 9.4.1.** As informações disponibilizadas sobre a solução tecnológica atual têm como objetivo subsidiar o planejamento da CONTRATADA, uma vez que esta será responsável por migrar todo o conteúdo da Solução Tecnológica Atual para a Solução Tecnológica nova.
- 9.4.2.** A solução tecnológica atual possui, até setembro de 2020, aproximadamente 550 serviços solicitáveis na Plataforma, estimando-se um aumento que pode chegar até 650 serviços no primeiro semestre de 2021.
- 9.4.3.** Dos serviços solicitáveis, destaca-se:
- 9.4.3.1.** aproximadamente 550 formulários de entrada diferentes;
- 9.4.3.2.** aproximadamente 250 serviços com fluxos completos dentro da própria solução tecnológica, sendo 13 tipos possíveis de fluxos atualmente:



Fluxo de tratamento	Tipo	Sistema legado	Quantidade de serviços	Volume médio de solicitações recebidas por mês (jan/19 a ago/20)
Padrão	Padrão	-	200	26.758
EncaminhamentoDefesaCivil	Regionalizado	-	24	2.318
EncaminhamentoSTLP	Regionalizado	-	5	587,5
EncaminhamentoSTM	Regionalizado	-	1	112,5
EncaminhamentoSUVIS	Regionalizado	-	8	5.643,7
8 fluxos de finalização automática de solicitações			10	4761

**9.4.3.3.** De forma geral, os fluxos dividem-se em: fluxo padrão em que um serviço é enviado a uma unidade de atendimento única; fluxos em que um serviço é enviado para diferentes unidades de atendimento a depender da geolocalização (para serviços prestados de forma descentralizada, tal como serviços das subprefeituras, da Defesa Civil e da Vigilância Sanitária); fluxo em que a solicitação é finalizada automaticamente com mensagem padrão.

**9.4.3.4.** Aproximadamente 300 serviços com fluxos de integração com sistemas legados, totalizando 13 sistemas integrados e 17 fluxos diferentes:

Fluxo de tratamento	Tipo	Sistema legado	Quantidade de serviços	Volume médio de solicitações recebidas por mês (jan/19 a jun/19)
EncaminharChamadoAmlurb	Integração	ECOURBIS/LOGA	15	1.034
EncaminharChamadoCET	Integração	CET-CS	29	1.950
EncaminharChamadoFlip	Integração	FLIP	19	12.401
EncaminharChamadoGCM	Integração	HEXAGON	40	2.732



EncaminharChamadoSGF	Integração	SGF	31	14.296
EncaminharChamadoSGTP	Integração	SGTP	18	373
EncaminharChamadoSMGI_CET	Integração	SMGI-CET	7	529
EncaminharChamadoSMGIPadra o	Integração	SMGI-SGZ	9	24.141
EncaminharChamadoSptrans	Integração	SPTRANS	47	5.768
EncaminharChamadoZoonoses	Integração	SISCOZ	6	490
EncaminharChamadoSEI	Integração	SEI	35	507
EncaminharChamadoSEIAtuar	Integração	SEI	1	54
EncaminharChamadoSEIAtuarSF	Integração	SEI	13	9
EncaminharChamadoSEIProcesso	Integração	SEI	2	-
PadraoDeficiente	Integração	SUAE	2	1.785
Padraoldoso	Integração	SUAE	1	6.844
Senha Web	Integração	SenhaWeb	22	1000

- 9.4.4.** Também estão em desenvolvimento duas integrações novas: com o sistema da Estapar (em parceria com a CET) e com o Portal de Requerimentos do SEI.
- 9.4.5.** Ainda, a solução tecnológica atual consome a API do Google para realização de georreferenciamento, bem como consulta à base de logradouros da Prefeitura para identificação da subprefeitura correspondente. A nova solução deverá prever desenvolvimento semelhante ou superior para manter georregionalização, especialmente de todos os serviços ligados à zeladoria da cidade.
- 9.4.6.** A solução tecnológica atual possui, até agosto de 2020, 1.100 Cartas de Serviço, incluindo as Cartas dos Serviços solicitáveis mencionadas no item 9.4.3 e Cartas informativas, sendo que este número pode sofrer alterações para mais ou para menos, em decorrência de constante atualização.



- 9.4.7.** A solução tecnológica atual possui, até agosto de 2020, 4.700 Perguntas Frequentes, organizadas em 300 grupos, sendo que estes números podem sofrer alterações para mais ou para menos, em decorrência de constante atualização.
- 9.4.8.** A solução tecnológica atual possui, até agosto de 2020, cerca de 177 mil solicitações de serviço público em aberto ou em andamento que deverão ter todos os seus dados migrados para a nova solução, de forma a permitir a conclusão da prestação do serviço público. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade de solicitações pode variar.
- 9.4.9.** A solução tecnológica atual possui, até agosto de 2020, dados completos de 5 milhões de solicitações desde janeiro de 2015, cujos dados deverão ser migrados para garantir a continuidade da série histórica. Das solicitações recebidas antes de janeiro de 2015, apenas as demandas ainda não concluídas deverão ser migradas. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade de solicitações pode variar.
- 9.4.10.** A solução tecnológica atual possui, até agosto de 2020, cadastro de aproximadamente 2 milhões de cidadãos que deverão ser migrados para a nova plataforma.
- 9.4.11.** O banco de dados atual está em formato PostgreSQL, possui 1.405 tabelas e, em setembro de 2020 possuía um tamanho de, aproximadamente, 50 GB.
- 9.4.12.** A solução tecnológica atual possui um portal de gestão e solicitação de serviços "<https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos>" a CONTRATADA deverá considerar a entrega de um novo portal atendendo minimamente as mesmas características do atual e os requisitos obrigatórios definidos no **ANEXO I.I** na implantação/migração da solução. Também poderá ser feito um trabalho em conjunto entre CONTRATANTE e CONTRATADA para aprimoramento do atual Portal, sempre colocando a experiência do cidadão no centro da tomada de decisão.
- 9.4.13.** A solução atual possui um aplicativo disponível nas lojas Apple e Google Store que também deverá ser entregue pela CONTRATADA com as mesmas características e funcionalidades no momento da migração.
- 9.4.14.** Destaca-se que os dados apresentados nesta seção estão em constante atualização e que a CONTRATADA deverá migrar a solução em sua totalidade no momento da implantação. Destaca-se que a CONTRATANTE continuará ampliando o número de serviços disponíveis nos canais SP156 durante o período de licitação, o que pode acarretar um aumento dos números acima mencionados.

## 9.5. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

- 9.5.1.** O plano de implantação terá o objetivo de identificar, mapear e detalhar os processos atuais da Prefeitura de São Paulo do SP156 e detalhar como esses processos serão aderentes ao sistema standard contratado e, caso não o sejam, detalhar GAPs que deverão ser resolvidos para atender essas demandas e disponibilizar as soluções com os serviços públicos da CONTRATANTE.
- 9.5.2.** O Plano de Implantação dos serviços fornecidos deverá obrigatoriamente conter de forma detalhada os itens abaixo discriminados, não se tratando de um rol exaustivo de exigências,



podendo a CONTRATADA complementar com os itens que julgar necessário para a eficiente execução dos serviços:

- 9.5.2.1. Descrição dos softwares que deverão ser disponibilizados como serviços;
  - 9.5.2.2. Descrição de todos os recursos e condições que serão providos pela CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação;
  - 9.5.2.3. Relação dos especialistas da CONTRATADA alocados nos processos de implantação;
  - 9.5.2.4. Visão geral da arquitetura da solução que será implantada;
  - 9.5.2.5. Descrição das etapas do processo de implantação, detalhando as opções de configuração;
  - 9.5.2.6. Cronograma de execução;
  - 9.5.2.7. Necessidade de atualização de versões dos serviços fornecidos.
- 9.5.3. O plano de implantação deverá contemplar as seguintes atividades: Gestão da Mudança, Plano de Implantação do Portal de Solicitação/Gestão de Serviços e Aplicativo, Migração de Dados, Parametrização de Serviços, Migração de Serviços, Deploy e Operação Assistida.
- 9.5.4. **Gestão de mudança** tem como objetivo garantir que usuários finais da CONTRATANTE, em todos os níveis hierárquicos, estejam capacitados a administrar, operar e usar de forma autônoma a solução implantada, assimilando corretamente as mudanças introduzidas.
- 9.5.4.1. Será responsabilidade da CONTRATADA:
- 9.5.4.1.1. Elaborar plano de comunicação e elaborar materiais, que deverão ser aprovados pela CONTRATANTE;
  - 9.5.4.1.2. Planejar e implantar as tarefas relativas à capacitação dos usuários no uso da solução;
  - 9.5.4.1.3. Identificar as principais mudanças e impactos organizacionais, propor recomendações e ações para preparar as áreas para as mudanças referentes à implantação da solução, de forma a assegurar o cumprimento dos benefícios propostos;
  - 9.5.4.1.4. Estabelecer uma rede de apoio, visível e tangível com as lideranças, para acompanhar e garantir o sucesso no processo de implantação da solução;
  - 9.5.4.1.5. Minimizar resistências à mudança, estimulando e promovendo a aceitação da mudança;
  - 9.5.4.1.6. Suportar a Equipe de Gestão da CONTRATANTE na conscientização dos envolvidos sobre o Projeto, integração das ações aos objetivos da organização e Projeto, promoção do comprometimento e motivação dos usuários em relação às etapas do Projeto e demais particularidades;



- 9.5.4.1.7. Realizar o alinhamento sobre o entendimento do Projeto a todos os envolvidos com o mesmo através de ações de comunicação;
- 9.5.4.1.8. Determinar, dimensionar e gerenciar os impactos organizacionais decorrentes do processo de implantação através da confecção de um relatório de análise de impacto;
- 9.5.4.1.9. Monitorar e analisar os fatos e comportamentos capazes de influenciar ou comprometer a implantação do projeto, sugerindo as ações necessárias para solução de problemas em tempo hábil;
- 9.5.4.1.10. Capacitar o corpo funcional da CONTRATANTE nos módulos da solução para que a mudança possa efetivamente ser implantada.

**9.5.4.2.** Será responsabilidade da CONTRATANTE:

- 9.5.4.2.1. Supervisionar a equipe de Gestão de Mudança da CONTRATADA;
- 9.5.4.2.2. Gerir comunicação a ser disponibilizada aos servidores da CONTRATANTE;
- 9.5.4.2.3. Buscar o compromisso dos stakeholders frente às mudanças;
- 9.5.4.2.4. Validar método de trabalho a ser seguido pela CONTRATADA;
- 9.5.4.2.5. Validar e aprovar os produtos/artefatos/serviços gerados pela CONTRATADA.

**9.5.5.** A **Migração de Dados** é o processo de transferência dos dados corporativos do atual sistema utilizado na CONTRATANTE, para a base de dados da solução adquirida.

**9.5.5.1.** Será responsabilidade CONTRATADA:

- 9.5.5.1.1. Realizar a análise das bases de dados da solução atual para determinar como os dados nela contidos serão transferidos para o banco de dados da nova solução;
- 9.5.5.1.2. Preparar os dados existentes de forma a compatibilizá-los com a base de dados da nova solução;
- 9.5.5.1.3. Executar o desenvolvimento de programas necessários para efetuar a transferência de dados, caso necessário;
- 9.5.5.1.4. Realizar a transferência de todos os dados existentes nos programas e controles da Prefeitura de São Paulo para o banco de dados da nova solução, e verificar, juntamente com a Prefeitura de São Paulo, a integridade dos dados migrados e corrigir, se houver, erros ou inconsistências das informações apuradas durante a verificação;
- 9.5.5.1.5. Executar o desenvolvimento de soluções que permitam a convivência dos dados mestres da solução com as demais plataformas legadas utilizadas pela Prefeitura de São Paulo, quando estas utilizarem as mesmas informações.

**9.5.5.2.** Será responsabilidade da CONTRATANTE:



**9.5.5.2.1.** Validar dados que serão carregados na solução em conjunto com a CONTRATADA para os devidos apoios técnicos necessários;

**9.5.5.2.2.** Desenvolver regras para carga dos dados existentes nos sistemas legados nas tabelas de conversão necessárias para a migração para a nova solução;

**9.5.6.** A **Parametrização e migração de serviços** são processos de diagnóstico e migração de serviços para a nova solução.

**9.5.6.1.** Será responsabilidade da CONTRATADA:

**9.5.6.1.1.** Levantar os processos atuais (“AS IS”): a CONTRATADA deverá compreender o funcionamento dos processos e procedimentos de atendimento ao cidadão no órgão/entidade, atores envolvidos e responsáveis por atividades de execução, aprovação e outras inerentes ao fluxo do processo, além de identificação de gargalos e restrições que ocasionam morosidade.

**9.5.6.1.2.** Propor melhorias para migração na nova solução (“TO BE”): a partir da compreensão dos processos, procedimentos e legislação existentes e considerando o objetivo de otimizar a gestão do atendimento ao cidadão, a CONTRATADA deverá propor novos processos e procedimentos redesenhados para atender a este objetivo e alinhado às melhores práticas e mais eficientes, os quais deverão ser replicados no fluxo da solução.

**9.5.6.1.3.** Realizar Análise de GAP e identificação de interfaces e desenvolvimentos: nessa etapa serão propostos os desenvolvimentos, customizações e parametrizações necessárias em Formulários, Relatórios e Interfaces. Serão identificadas também as Integrações, Conversões, Melhorias e Workflows necessários para atender ao processo.

**9.5.7. Migração e implantação da operação do Contact Center, conforme Anexo I.VIII.**

**9.5.7.1.** Será responsabilidade da CONTRATADA;

**9.5.7.1.1.** Elaborar plano para migração e implantação da Operação de Contact Center;

**9.5.7.1.2.** Capacitar os operadores da Central de Atendimento na solução tecnológica e nos assuntos presentes na Base de Conhecimento;

**9.5.7.1.3.** Definir fluxos de atualização das informações e de emergências;

**9.5.7.1.4.** Compatibilizar a implantação da operação do Contact Center com a implantação da solução tecnológica, realizando as integrações de sistema previstas.

## **10. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO, CONTINUIDADE DO NEGÓCIO E TRANSIÇÃO FINAL**

**10.1.** A transferência de conhecimento objetiva, dentre outros, a internalização da expertise relacionada à automação dos serviços públicos com a utilização da solução tecnológica, de forma que a Administração esteja apta para inserir, modificar ou excluir serviços com autonomia.



- 10.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação técnica e funcional atualizada referente aos produtos entregues em cada item contratado.
- 10.3.** A CONTRATADA deverá disponibilizar uma base de dados replicada em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE, atendendo aos seguintes requisitos:
- 10.3.1.** Atualização D-1 de dados a partir do ambiente de produção;
  - 10.3.2.** Toda a infraestrutura de segurança, disponibilidade, integridade e confidencialidade desse ambiente deverão ser providenciadas pela CONTRATADA;
  - 10.3.3.** A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito, mediato e ininterrupto a esse ambiente, durante toda a vigência contratual;
  - 10.3.4.** 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 CONTRATANTE, por meio do gestor do contrato.
- 10.4.** Nos últimos 8 (oito) meses que antecederem o término da vigência contratual, a CONTRATANTE irá nomear uma comissão responsável por cuidar do plano de transição do contrato. Essa comissão terá a prerrogativa de a qualquer momento solicitar à CONTRATADA qualquer informação ou artefato que julgar necessário para garantir que a CONTRATANTE não sofrerá nenhum tipo de interrupção na operação do serviço durante uma troca de fornecedor.
- 10.5.** No período de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, e ao término do contrato, a CONTRATADA entregará ao CONTRATANTE:
- 10.5.1.** Documentação funcional e manual do usuário da solução;
  - 10.5.2.** Os modelos de dados da solução tecnológica;
  - 10.5.3.** As bases de dados em formato aberto, incluindo toda documentação correlata;
  - 10.5.4.** Dicionário e modelo de dados das bases;
  - 10.5.5.** A documentação, as configurações, as parametrizações, dados armazenados e quaisquer outros artefatos oriundos de customizações realizadas na plataforma;
  - 10.5.6.** Os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato, conforme produtos especificados neste TR ou no catálogo de serviços.
  - 10.5.7.** Manual de todos os serviços digitalizados, incluindo formulários, fluxos internos, base de conhecimento;
- 10.6.** A entrega de modelos e bases de dados da solução tecnológica, documentação correlata, bem como de artefatos e produtos gerados ao longo do contrato deverá ser acompanhada de esclarecimentos completos sobre o material disponibilizado, na forma de apresentações. Tais apresentações serão realizadas pela CONTRATADA para as equipes dos órgãos ou entidades quando da entrega de produtos e lavratura dos respectivos Termos de Recebimento Provisório.



## 11. SIGILO, INVIOLABILIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

**11.1.** O uso dos dados, informações e conteúdo oriundos dos serviços contratados está limitado à finalidade da prestação dos serviços, sendo vedado seu uso para finalidades diferentes da expressamente determinada neste documento sem o prévio consentimento da CONTRATANTE, não podendo os dados serem tratados posteriormente de forma incompatível com essa finalidade, incluindo operações de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos dados.

**11.1.1.** As políticas de proteção de dados pessoais estabelecidas pela CONTRATANTE e as previsões da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) prevalecerão sobre quaisquer disposições eventualmente diversas no presente Termo de Referência.

**11.2.** A CONTRATADA deverá assinar TERMO DE SIGILO, a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante a prestação dos serviços de implantação assistida, orientação técnica e capacitação técnica.

**11.3.** A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à mesma.

## 12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

**12.1.** O pagamento dos itens contratados sofrerá incidência de glosa, limitada ao valor total da fatura, em decorrência de execução fora dos níveis de serviço prescritos, conforme estabelecido no **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)** deste Termo de Referência, sendo as ocorrências apuradas e calculadas mensalmente.

**12.2.** Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

## 13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES

**13.1.** Além das sanções previstas no capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93, Lei Federal no 10.520/02 e demais normas pertinentes, são aplicáveis as penalidades abaixo estipuladas, que só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

**13.1.1.** Comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação e/ou,

**13.1.2.** Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis à Administração





- 13.2.** 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.
- 13.3.** 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 valor adjudicado e no impedimento de participar de novas licitações pelo prazo de até 05 (cinco) anos.
- 13.4.** 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.
- 13.5.** A aplicação de uma penalidade não exclui a aplicação das outras, quando cabíveis.
- 13.6.** 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.
- 13.6.1.** Recursos contra decisões de aplicação de penalidade deverão ser dirigidos à Assessoria Jurídica, e protocolizados nos dias úteis, na Rua Líbero Badaró nº 425, 34º andar, Centro, São Paulo, SP, após o recolhimento em agência bancária dos emolumentos devidos.
- 13.7.** 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.
- 13.8.** 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:
- 13.8.1.** Advertência;
- 13.8.2.** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Municipal, por prazo não superior a dois anos;
- 13.8.3.** 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



**13.8.4.** 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.

**13.9.** Tabela de Ocorrências

<b>Graus de Sanções Administrativas</b>	
<b>Grau</b>	<b>Correspondência</b>
1	Advertência escrita
2	Multa de até 4% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
3	Multa de até 8% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
4	Multa de até 16% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência

<b>Referência para Multas</b>		
<b>Descrição</b>	<b>Referência</b>	<b>Grau</b>
Ultrapassar o limite de 5 dias úteis para informar cronograma de execução de serviços após o recebimento da OS.	Por ocorrência	1
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	3
Indicação de função de preposto de forma cumulativa com atribuições de execução do serviço.	Por ocorrência	2
Não substituir em até 10 dias úteis o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica comprovada, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as Normas disciplinares da CONTRATANTE	Por ocorrência	2
Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses	Por ocorrência	2
Acumular 5 (cinco) advertências no período de 12 (doze) meses	Por ocorrência	3
Não zelar pelas instalações da CONTRATANTE	Por ocorrência	1



Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste CONTRATO	Por ocorrência	3
Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total do CONTRATO	Por ocorrência	4
Na hipótese de descumprimento da Garantia de serviços	Por ocorrência	3
Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais	Por documento	1
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado	Por ocorrência	1
Deixar de realizar transferência completa dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados	Por ocorrência	2
Deixar de realizar transição plena do CONTRATO, com total transferência de conhecimento	Por ocorrência	4
Omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.	Por ocorrência	2
Dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
Prestar serviço com baixa qualidade, desrespeitando os acordos de nível de serviço de forma recorrente	Por ocorrência	1
Deixar de cumprir cláusula contratual	Por ocorrência	1
Atraso para o início e conclusão da execução do plano de implantação	Por ocorrência	3

**13.10.** Ocorrências não encontradas na tabela acima serão classificadas de acordo com as seguintes definições:

- i. Grau 1: Assim entendidas como aquelas que, isoladamente, não ocasionam impacto direto, mediato ou imediato na execução do serviço, ou ainda de natureza administrativa.
- ii. Grau 2: Assim entendidas como aquelas que ocasionam impacto imediato na execução do serviço, ou cuja manutenção pode vir a ocasionar prejuízo econômico,



operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 1.

- iii. Grau 3: Assim entendidas como aquelas com potencial de ocasionar impacto direto e imediato na execução do serviço, ou prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 2.
- iv. Grau 4: Assim entendidas como aquelas que ensejam a rescisão contratual unilateral; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 3.

**13.11.** O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela CONTRATANTE por conta do não atendimento a termos contratuais comprovados tecnicamente, da recorrência de aplicação de multas, de repetidos eventos de inexecução parcial, ou da caracterização de inexecução total dos serviços.

**13.12.** As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas na Lei nº 8.666/1993.

**13.13.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999.

**13.14.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**13.15.** As multas devidas e/ou os prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da CONTRATANTE no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou ainda, quando for o caso, inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

**13.16.** A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa, observado o disposto neste capítulo.

#### **14. COMITÊ DE PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE DISPUTAS**

**14.1.** As PARTES instituirão Comitê de Prevenção e Solução de Disputas ("CPSD"), de acordo com as regras constantes da Lei Municipal nº. 16.873, de 22 de fevereiro de 2018, para a solução de disputas ou controvérsias decorrentes ou relativas a este Contrato.

**14.1.1.** As PARTES se comprometem a respeitar as decisões do CPSD.

**14.1.2.** Em nenhuma hipótese a existência de disputa ou controvérsia dará direito às PARTES de interromper a execução do Contrato.

**14.1.3.** Em caso de inconformismo com qualquer das manifestações do CPSD, poderão as Partes recorrer ao Poder Judiciário, hipótese, contudo, que não as desobriga de observar as decisões do CPSD, aos menos até que estas não sejam afastadas por decisão judicial.



- 14.1.4.** Qualquer ação judicial relacionada ao presente Contrato, para ser proposta, deverá ser precedida de tentativa de solução da controvérsia mediante atuação do CPSD.
- 14.2.** O CPSD entrará em funcionamento tão somente com a assinatura do respectivo Termo de Compromisso pelas Partes e membros, o que deverá ocorrer quando da instauração da primeira controvérsia entre as Partes deste Contrato.
- 14.3.** O CPSD poderá ser composto por pessoas diretamente indicadas pelas Partes ou mediante a contratação de entidade que tenha entre suas finalidades institucionais esse tipo de atividade.
- 14.4.** O custeio do CPSD será igualmente dividido entre as Partes deste Contrato. O pagamento das referidas despesas se dará na forma estabelecida pelo artigo 4º da Lei Municipal nº. 16.783, de 22 de fevereiro de 2018.



## **15. GOVERNANÇA**

### **15.1. Comitê Gestor:**

- 15.1.1.** 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.
- 15.1.2.** Estabelecer e comunicar o direcionamento estratégico dos Serviços em alinhamento com os objetivos e expectativas da CONTRATANTE, descritos no Contrato.
- 15.1.3.** Revisar periodicamente o desempenho e atuação e determinar mudanças aos membros do Comitê Operacional, tanto da CONTRATANTE quanto da CONTRATADA.
- 15.1.4.** Revisar os serviços prestados do ponto de vista de qualidade.
- 15.1.5.** Resolver em última instância as questões estratégicas e questões escaladas na governança do projeto de forma a não comprometer os custos, esforços e prazos.
- 15.1.6.** Acompanhar e avaliar os indicadores de desempenho deste Termo de Referência.
- 15.1.7.** Promover a articulação necessária para direcionar e resolver as questões críticas, políticas, organizacionais ou de relacionamento entre as partes.
- 15.1.8.** Designar equipe da CONTRATANTE para dar suporte à CONTRATADA ao longo da execução do Contrato.
- 15.1.9.** São membros do Comitê Gestor, minimamente:
  - 15.1.9.1.** Diretor (a) da CONTRATADA, ou pessoa por ele(a) indicada.
  - 15.1.9.2.** Secretário da pasta gestora deste contrato ou alguém por ele indicado.
  - 15.1.9.3.** Responsável pelo Comitê de Operação.
  - 15.1.9.4.** Fiscais de cada item do contrato
- 15.1.10.** O Comitê Gestor terá frequência bimestral de reuniões.

### **15.2. Comitê Operacional:**

- 15.2.1.** O Comitê Operacional terá como principais objetivos:
  - 15.2.1.1.** Supervisionar as atividades relacionadas ao cumprimento dos objetivos constantes neste Termo de Referência, gerenciando o comprometimento dos recursos humanos alocados, monitorando o andamento do projeto.
  - 15.2.1.2.** Realizar acompanhamento das atividades conforme previstos neste Termo de Referência.
  - 15.2.1.3.** Avaliar as prioridades.
  - 15.2.1.4.** Repactuar a quantidade de USTs do Catálogo de Serviços.
  - 15.2.1.5.** Realizar o planejamento e execução.
  - 15.2.1.6.** Identificar e encaminhar para o Comitê Gestor solicitações de mudança de escopo;



- 15.2.1.7.** Dar suporte à CONTRATADA no planejamento e execução do projeto de implantação da solução de atendimento fornecida pela CONTRATANTE;
  - 15.2.1.8.** Identificar situações de emergência;
  - 15.2.1.9.** Definir procedimentos a serem adotados em situações de emergência;
  - 15.2.1.10.** Acompanhar a execução dos procedimentos em situações de emergência;
  - 15.2.1.11.** Reportar ao Comitê Gestor a ocorrência de situações de emergência;
  - 15.2.1.12.** São participantes do Comitê Operacional, minimamente:
  - 15.2.1.13.** Responsável da Secretaria de Municipal de Inovação e Tecnologia, indicado(a) pelo Secretário
  - 15.2.1.14.** Gerente experiente da CONTRATADA, ou pessoa por ele indicada;
  - 15.2.1.15.** 1 Responsável por parte da CONTRATADA;
  - 15.2.1.16.** 1 Responsável por parte da CONTRATANTE.
- 15.2.2.** O Comitê de operação terá frequência quinzenal de reuniões.

## **16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 16.1.** Cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Termo de Referência e seus anexos;
- 16.2.** A CONTRATADA será responsável pela execução do escopo de trabalho descrito neste Termo de Referência, em conformidade com a qualidade e prazos estabelecidos.
- 16.3.** Indicar e manter preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;
- 16.4.** Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujos representantes terão poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 16.5.** Atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 16.6.** Fiscalizar o cumprimento do objeto contratual, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente, independentemente da fiscalização que será exercida pela CONTRATANTE;
- 16.7.** Comunicar à equipe de fiscalização do contrato, formalmente, quando verificar quaisquer ocorrências que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;
- 16.8.** Manter, durante a execução do contrato, todas as condições exigidas para a habilitação, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;
- 16.9.** Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos itens objeto de contratação, conforme especificado neste Termo de Referência;
- 16.10.** Manter a produtividade e as capacidades mínimas da solução tecnológica durante a execução do contrato, conforme os requisitos técnicos estabelecidos e os níveis de serviço prescritos;



- 16.11.** Substituir, de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pela CONTRATANTE;
- 16.12.** Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho;
- 16.13.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus profissionais no desempenho dos trabalhos ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em repartições públicas;
- 16.14.** Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência;
- 16.15.** Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros contra a CONTRATANTE, procedentes da realização dos trabalhos do objeto deste Termo de Referência;
- 16.16.** Informar, com antecedência mínima de 18 (dezoito) meses do término do período de vigência do contrato, o interesse ou não na prorrogação contratual;
- 16.17.** Submeter-se à legislação brasileira e à justiça brasileira, que prevalecerão sobre quaisquer outras, nos contratos que vierem a ser firmados decorrentes deste Termo de Referência.
- 16.18.** Seguir os padrões estabelecidos pela Prefeitura Municipal de São Paulo, assim como os padrões internacionais de acessibilidade estabelecidos pela W3C no documento WCAG em todos os produtos entregues no decorrer do contrato, atendendo assim as exigências contidas no artigo 63 da Lei Brasileira de Inclusão (LBI), Lei nº 13.146/2015. Entre estas exigências está a de possuir uma identificação de acessibilidade, através de um símbolo, conforme prescrito no primeiro parágrafo do art. 63 da LBI. Os quesitos de acessibilidade digital devem cumprir os itens listados pelo Anexo I da portaria SMPED 08/2018 e em conformidade com a Orientação Técnica 08 de Acessibilidade Digital, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.
- 16.19.** Observar as disposições da Lei 12.965/2014 – Marco Civil da Internet.
- 16.20.** Observar as disposições da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, permitindo a transparência e acessibilidade para o munícipe quanto ao tratamento de seus dados pessoais e a prestação de contas por meio da extração de relatórios de auditoria quanto à gestão do tratamento dos dados pessoais realizado pela CONTRATANTE.
- 16.21.** Durante a vigência contratual, caso a CONTRATADA queira apresentar novo(s) profissional(ais) com a(s) certificação(ões) para atender à(s) exigência(s) descrita(s) neste Termo de Referência deverá entregar a documentação descrita neste Termo de Referência.
- 16.22.** Entregar à CONTRATANTE a documentação de todos os produtos finais dos trabalhos de Orientação Assistida, como levantamento dos processos, integrações sistêmicas, painéis de indicadores e parametrizações na Solução Integrada.





- 16.23.** A CONTRATANTE deverá ter acesso direto às bases de dados da CONTRATADA a qualquer momento e periodicidade.
- 16.24.** 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.
- 16.25.** A CONTRATADA deverá dispor de estações de trabalho (computadores), bem como infraestrutura física e lógica, para a prestação do serviço, para cada um dos profissionais a serem alocados.

## **17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 17.1.** Nomear Gestor e Fiscais técnicos e administrativos do contrato, para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;
- 17.1.1.** Poderão ser designados fiscais diferentes para cada item do contrato;
- 17.2.** Encaminhar as demandas, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- 17.3.** Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos entregues pela CONTRATADA;
- 17.4.** Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme procedimentos de aceitação descritos neste Termo de Referência;
- 17.5.** Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 17.6.** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, considerando as condições e os prazos preestabelecidos neste Termo de Referência;
- 17.7.** Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento dos itens objeto do contrato;
- 17.8.** Notificar à CONTRATADA quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do contrato, bem como eventuais ocorrências relativas a comportamento inadequado de seus profissionais;
- 17.9.** Definir produtividade ou capacidade mínima da solução tecnológica, conforme os requisitos técnicos estabelecidos e os níveis de serviço prescritos nos Anexos;
- 17.10.** Realizar prova de conceito com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação do atendimento da solução tecnológica aos requisitos funcionais estabelecidos nos **Anexos I.I e I.II**;
- 17.11.** Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;



**17.12.** Envidar esforços para viabilizar o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências dos órgãos e entidades em que serão realizados os trabalhos, quando necessário, de acordo com normas e procedimentos previamente estabelecidos;

**17.13.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos profissionais da CONTRATADA necessários para execução do objeto deste Termo de Referência.

#### **18. GARANTIA CONTRATUAL**

**18.1.** No ato da assinatura do contrato, a adjudicatária deverá prestar a devida garantia, em quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor contratual, em qualquer das modalidades previstas no artigo 56, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/93. A referida garantia será prestada nos termos da Portaria SF nº. 76/2019"

**18.2.** 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.

**18.3.** 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.

**18.4.** 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.

**18.5.** 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.

**18.6.** 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.

**18.7.** 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.

**18.8.** 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.

**18.9.** 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.

**18.10.** 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.



## **19. FORMA DE FATURAMENTO E PAGAMENTO**

- 19.1.** 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.
- 19.2.** Os recursos necessários para suporte do contrato onerarão a dotação nº 24.126.3011.4.300.3.3.90.39.00 - Manutenção e Operação da Central de Atendimento Telefônico – 156 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica - Tesouro Municipal do orçamento vigente e dotação própria no próximo exercício, em observância ao princípio da anualidade orçamentária.
- 19.3.** Para o Item 1 - serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center), 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.
- 19.4.** Para os itens 2 a 6, a CONTRATADA realizará o faturamento das Ordens de Serviço executadas mensalmente, mediante apresentação da prévia-da-fatura à CONTRATANTE, já descontadas as glosas em função do não atendimento aos resultados esperados e Nível Mínimo de Serviço exigido para a execução das Tarefas.
- 19.5.** A CONTRATADA apresentará memória de cálculo do desconto das glosas, para fim de arquivo histórico de desempenho.
- 19.6.** A CONTRATADA faturará somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas com os respectivos quantitativos e Nível Mínimo de Serviço exigido, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE.
- 19.7.** O fiscal técnico do contrato avaliará as informações da prévia da fatura em até 5 (cinco) dias úteis. Caso a prévia da fatura esteja em conformidade com os serviços prestados no mês de referência, o Fiscal irá autorizar a emissão da Nota Fiscal/Fatura, do contrário, caberá ao Fiscal devolvê-la à CONTRATADA para o devido ajuste.
- 19.8.** A CONTRATADA deverá encaminhar a Nota Fiscal/Fatura até 3 (três) dias úteis após a autorização do Fiscal.
- 19.9.** A CONTRATADA deverá apresentar na Nota Fiscal/Fatura o faturamento detalhado correspondente aos serviços prestados, vinculando a ela a referência da Nota de Empenho que deu suporte às despesas.



- 19.10.** O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da entrega da nota fiscal ou nota fiscal fatura, acompanhada da documentação exigida na Portaria SF 92/2014 e alterações que venham a ocorrer.
- 19.10.1.** Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 19.10.2.** O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente de titularidade da CONTRATADA no Banco do Brasil, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010.
- 19.10.3.** Havendo atraso nos pagamentos por parte da CONTRATANTE, serão aplicadas as regras da Portaria SF nº 05/2012.
- 19.10.4.** 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.
- 19.10.4.1.** 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:
- 19.10.4.2.** Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal.
- 19.10.4.3.** Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;
- 19.10.4.4.** 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.
- 19.10.4.5.** Certidão negativa de débitos de tributos mobiliários do Município de São Paulo.
- 19.10.4.6.** Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
- 19.10.4.7.** Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;
- 19.10.4.8.** Folha de Medição dos Serviços;
- 19.10.4.9.** Relação atualizada dos empregados vinculados à execução contratual;
- 19.10.4.10.** Folha de frequência dos empregados vinculados à execução contratual;
- 19.10.4.11.** Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;
- 19.10.4.12.** Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);
- 19.10.4.13.** Cópia da Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;
- 19.10.4.14.** Cópia da Guia quitada do INSS (GPS), correspondente ao mês da última fatura vencida;



**19.10.4.15.** Cópia da Guia quitada do FGTS (GRF), correspondente ao mês da última fatura vencida.

**19.10.4.16.** 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.

## **20. GESTÃO CONTRATUAL**

### **20.1. ORDENS DE SERVIÇOS (OS)**

**20.1.1.** Todos os serviços, salvo solicitações emergenciais, serão demandados através de Ordens de Serviços, registradas em sistema de Service Desk ou de Gestão de projetos fornecidas pela CONTRATADA.

**20.1.2.** Estas OS's podem ser para serviços rotineiros ou sob demanda, para execução em horas úteis ou fora do horário normal, conforme cláusulas deste Termo de Referência.

**20.1.3.** As informações que devem estar contidas em uma OS serão pactuadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA e devem permitir a aferição do serviço e os acordos de nível de serviço.

**20.1.4.** Uma vez solicitado o serviço, a CONTRATADA deverá alocar profissionais, de acordo com os perfis e serviços definidos no Termo de Referência e anexos, em tempo hábil para a consecução das atividades e condições estabelecidas na OS.

**20.1.4.1.** O prazo para envio de planejamento preliminar por parte da CONTRATADA é de 3 dias úteis a partir da solicitação.

**20.1.5.** Deverá ser estabelecido modelo para as OS's criadas durante a execução deste contrato.

**20.1.6.** Os produtos serão considerados entregues e o Termo de Recebimento será emitido pela CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis.

**20.1.6.1.** Caso as entregas possuam erros, a CONTRATADA deverá corrigi-los em no máximo prazo equivalente a um quarto do tempo de execução dos ciclos de entrega.

### **20.2. FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**

**20.2.1.** A fiscalização do presente Contrato será exercida pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, por intermédio de servidor(es) designado(s) para tal finalidade, a quem competirá(ão) 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.

**20.2.2.** A fiscalização dos serviços pela Contratante não exime, nem diminui a completa responsabilidade da Contratada por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

**20.2.3.** Os fiscais do contrato autorizam os serviços mediante emissão de Ordem de Serviço – OS.

**20.2.4.** Mensalmente, até o quinto dia útil do mês, o preposto da CONTRATADA encaminhará ao Gestor do contrato, no mínimo, a seguinte documentação:



- 20.2.4.1.** Relatório Mensal de Atividades elaborado por meio da medição dos serviços realizados, que tomará como referência as especificações e condições contidas nas OS's e nos resultados apurados da efetiva prestação dos serviços;
- 20.2.4.1.1.** Todos os serviços de todas as OS's concluídas no mês anterior devem constar do Relatório Mensal de Atividades.
- 20.2.4.1.2.** O Relatório Mensal de Atividades poderá ser aprimorado ao longo da execução do contrato de acordo com necessidades da CONTRATANTE.
- 20.2.4.2.** Relatório de Nível de Serviço que deverá conter a medição de todos os Indicadores relativos a glosas e outros demandados pela CONTRATANTE.
- 20.2.5.** Mensalmente, será feita a validação dos Relatórios de Atividades e de Nível de Serviço pelo fiscal técnico do contrato.
- 20.2.6.** A documentação administrativa será validada pelo(s) fiscal(is) administrativos.

## **21. DO REAJUSTE DE PREÇOS**

- 21.1.** 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 critério definido do artigo 7º no Decreto nº 57.580, de 19 de janeiro de 2017, com interpretação dada pela Portaria da Secretaria Municipal da Fazenda - SF Nº 389 de 18 de dezembro de 2017, ou seja, aplicação do índice equivalente ao centro da meta de inflação fixada pelo Conselho Monetário Nacional - CMN ou o Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, optando-se, sempre, pelo menor deles.
- 21.2.** Fica vedado qualquer novo reajuste pelo prazo de 1 (um) ano.
- 21.3.** As condições de reajustamento ora pactuadas poderão ser alteradas em face da superveniência de normas federais ou municipais aplicáveis à espécie.
- 21.4.** 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

## **22. PERFIS PROFISSIONAIS DO ITEM 5 - Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica**

- 22.1.** Escopo
- 22.1.1.** O item 22 – Perfis profissionais refere-se aos profissionais que prestarão os serviços descritos no **5.5. (ITEM 5 - Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica).**
- 22.1.2.** Os profissionais que prestarão serviços relacionados ao **5.1. ITEM 1 – Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center)** estão descritos



no Anexo I.VIII – REQUISITOS TÉCNICOS, OPERACIONAIS E DETALHAMENTO DA MODALIDADE DE ATENDIMENTO CONTACT CENTER DO ITEM 1 DO OBJETO e não precisam passar pelos procedimentos estabelecidos no item 22.

## 22.2. Justificativa

**22.2.1.** Considerando a criticidade do serviço do SP156, não é razoável permitir que os serviços de transformação de processos e integração sejam realizados por profissional sem o preparo técnico adequado. Tendo em vista que a operação do SP156 atende milhares de cidadãos, qualquer problema causa prejuízos consideráveis às atividades fins da Prefeitura. Com vistas a reduzir o risco de falhas, a CONTRATANTE buscou identificar formas de assegurar nível de conhecimento do profissional que será encarregado dos serviços. Essa medida não elimina os riscos, mas os mitiga de forma considerável.

**22.2.2.** Os serviços deverão ser executados por especialistas habilitados, considerando os perfis definidos na tabela de perfis profissionais, a capacitação desses profissionais deve ter base em programas de formação e certificações oficiais, oferecendo indícios de capacidade técnica mínima para atender às complexidades especificadas neste TERMO DE REFERÊNCIA, requisito este em consonância com o Tribunal de Contas da União (TCU): *“Em diversas assentadas, este Tribunal reconheceu como válida a exigência de comprovação de ambos os ângulos da capacitação técnica, que deverá abranger tanto o aspecto operacional (demonstração de possuir aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto do certame) como o profissional (deter, no quadro permanente, profissionais aptos a executar serviço de características semelhantes àquele pretendido pela Administração). Nesse sentido, vale destacar as Decisões no 395/95-Plenário, 432/96-Plenário, 217/97-Plenário, 285/00- Plenário, 2.656/2007-Plenário, bem como o Acórdão no 32/2003- 1ª Câmara. (Acórdão no 1.265/2009, Plenário, rel. Min. Benjamin Zymler)” e “O inciso I do § 1o do art. 30 da Lei no 8.666/93 disciplina justamente a capacitação técnico-profissional, não havendo dúvidas nesse aspecto. A controvérsia que poderia ser levantada relaciona-se à possibilidade de exigência de capacidade técnico-operacional, tendo em vista o veto presidencial ao inciso II do § 1o do art. 30, que disciplinava essa questão. No entanto, tanto a doutrina como a jurisprudência desta Corte propugnam por sua possibilidade. (Acórdão no 1.332/2006, Plenário, rel. Min. Walton Alencar Rodrigues)”*.

## 22.3. Definição de perfis profissionais

**22.3.1.** Os serviços especializados (item 5) serão prestados pelos seguintes perfis profissionais: Gerente Sênior de Entregas Ágeis; Analista de Design de Serviços; Analista de Tecnologia da informação; Especialista na solução contratada; Especialista de Chatbot.

**22.3.2.** O ANEXO I.VI – **PERFIS PROFISSIONAIS DO ITEM 5 Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica** prevê um organograma sugerido bem como o detalhe dos perfis profissionais e as exigências mínimas de formação, certificação e experiência requisitados para atuar nos perfis durante a execução do contrato.



**22.3.3.** A previsão de perfis profissionais não impede que outros perfis sejam alocados por parte da CONTRATADA, desde que sejam previamente acordados com a CONTRATANTE com qualificações similares ou superiores aos dos perfis já existentes e desde que sejam necessários para a execução do serviço com qualidade.

**22.3.4.** A equipe técnica não poderá acumular a função de preposto da CONTRATADA.

**22.4.** Equipes multidisciplinares

**22.4.1.** Ainda que este TR defina os perfis profissionais para garantir a qualidade do serviço prestado, espera-se da CONTRATADA perfis no modelo “T”, ou seja, que possuam conhecimentos gerais, mas que também possuam aprofundamento em determinados conhecimentos e habilidades. Com isso espera-se a formação de equipes multidisciplinares que atuem de forma colaborativa e inovadora.

**22.4.2.** As equipes serão formadas em regra por até três perfis de analista/especialista. A alocação de uma equipe deverá ser acompanhada da alocação de um perfil de gerente, que poderá gerenciar até 12 (doze) analistas/especialistas.

**22.5.** Diligência Prévia de Capacidade Técnica

**22.5.1.** Cada funcionário indicado pela CONTRATADA deverá passar por uma diligência prévia de capacidade técnica (DPC). A DPC visa a garantir que o funcionário indicado pela CONTRATADA possui a capacidade técnica e a experiência para o desempenho das atividades contratuais previstas. Objetivamente, a diligência consiste em uma apresentação de 30 a 60 minutos realizada pelo funcionário, para gestores da CONTRATANTE. O conteúdo da apresentação versará sobre um projeto/sistema em que o funcionário tenha trabalhado, e deverá realçar temas como: a natureza do problema negocial envolvido; a arquitetura da solução; desafios negociais e/ou técnicos do projeto; detalhes da implementação. O resultado da DPC será “satisfatório” ou “insatisfatório”. Apenas os funcionários que obtiverem grau “satisfatório” serão considerados aptos a serem alocados em contrato. Para garantir a transparência e a lisura da DPC, quatro medidas serão tomadas:

**22.5.2.** Toda DPC terá seu áudio gravado, de maneira a se permitirem recursos da CONTRATADA;

**22.5.3.** Da DPC deverão participar três representantes da CONTRATANTE; e o preposto e mais um representante, pela CONTRATADA;

**22.5.4.** Em caso de conflito de interesse (como relações de parentesco ou amizade com o candidato), o membro da CONTRATANTE será impedido de participar do processo; e

**22.5.5.** O resultado do processo deverá indicar, em detalhe, as razões que o substanciaram.

**23. ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS**

**23.1.** Para efeito de aceitabilidade da proposta, considera-se manifestamente inexequível aquela que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.

**23.2.** O seguinte procedimento será utilizado para identificar e analisar a exequibilidade das propostas:





- 23.2.1.** Identificar: a comissão de licitação identifica proposta potencialmente inexequível com base no valor de referência estabelecido;
- 23.2.2.** Esclarecer: a comissão de licitação solicita esclarecimento do licitante sobre a exequibilidade da proposta apresentada, sob pena de desclassificação;
- 23.2.3.** Justificar: o licitante possui prazo de 24 horas para justificar o preço de sua proposta de acordo com a solicitação da comissão de licitação, de acordo com as diretrizes;
- 23.2.4.** Verificar: a comissão de licitação analisa a justificativa do licitante para avaliar se a proposta é inexequível;
- 23.2.5.** Decidir: a comissão de licitação, em conjunto com a área técnica requisitante e a Assessoria Jurídica desta Pasta, decidirão e justificarão o aceite ou desclassificação da proposta, em acordo com a legislação vigente e os demais requisitos deste Termo de Referência.
- 23.3.** Com relação ao item 5 - “Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica”, a CONTRATANTE utilizará parâmetros salariais de mercado para identificação de propostas potencialmente inexequíveis a partir da Planilha de Formação de Preços detalhada no ANEXO I.III.
- 23.3.1.** Considerando as competências multidisciplinares dos analistas e especialistas, os diversos perfis devem estar em uma mesma faixa de remuneração, diferenciados somente pela categoria de gerente ou analista/especialista.
- 23.3.2.** Com vistas a balizar a CONTRATANTE em relação aos valores de remuneração praticados pelo mercado, foi utilizada uma pesquisa salarial contratada junto a empresa especializada, com base em salários mensurados no ano de 2018. Conforme justificativas desenvolvidas com relação à necessidade de perfis profissionais, a CONTRATADA adotou como referência salarial o 3º Quartil da pesquisa salarial contratada de modo a atrair e reter profissionais qualificados pela Secretaria. Assim, os salários de referência que serão usados como base para aferição da aceitabilidade das propostas são alistados na tabela a seguir:
- | Perfil-Pesquisa       | Salário-Pesquisa |
|-----------------------|------------------|
| Gerente               | R\$ 14.009,16    |
| Analista/Especialista | R\$ 11.082,30    |
- 23.3.3.** As propostas cujas Planilhas de formação de preços apresentem previsão de remuneração abaixo dos parâmetros do item anterior serão consideradas potencialmente inexequíveis.
- 23.4.** Na demonstração de custos, em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:



- 23.4.1.** Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto no edital, para os serviços a serem assumidos, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando o nível de senioridade e tempo de experiência exigidos no **Anexo I.VI - Perfis Profissionais**.
- 23.4.2.** Para efeito de comprovação de exequibilidade a produtividade admitida é de 6 UST por dia.
- 23.4.3.** Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços.
- 23.4.4.** Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.
- 23.4.5.** Demonstrar que pratica ou praticou os salários propostos, atraindo e retendo profissionais correspondentes aos perfis profissionais (**Anexo I.VI**) por pelo menos 30 meses, por meio de documentação a ser exigida pela CONTRATANTE, que poderá abranger: cópias das folhas de pagamento, comprovante de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais, como contracheques com recibo do empregado, cópia de Guias de Recolhimento do FGTS e informações à Previdência Social – GRF, gerada e impressa pelo Sistema Empresas de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – SEFIP, com autenticação ou acompanhadas do comprovante do recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for feito pela internet, entre outras, para cada perfil, cujas atividades desempenhadas sejam similares às do objeto a ser contratado.
- 23.4.5.1.** A licitante poderá demonstrar por outros meios, legalmente válidos, desde que as remunerações dos profissionais sejam explicitamente informadas e as qualificações dos profissionais atendam às previstas para o referido perfil constante nos anexos deste TR.
- 23.4.5.1.1.** Em caso de apresentação de documentação/declaração de próprio punho de profissionais, os respectivos documentos deverão contemplar o reconhecimento de firma do profissional.
- 23.4.5.2.** Para fins de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá apresentar ao menos um profissional para cada perfil profissional definido no **Anexo I.VI - Perfis profissionais**.
- 23.4.6.** Se persistirem indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de informações complementares, poderão ser solicitados esclarecimentos por meio de diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **24. REQUISITOS DO FORNECEDOR**

### **24.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA – CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO**

- 24.1.1.** Considerando que por meio deste Termo de Referência serão realizados de forma centralizada e unificada a gestão e operação de atendimentos, bem como a automação de serviços públicos que a CONTRATANTE oferece à sociedade, os critérios de qualificação técnica exigidos buscam minimizar riscos associados a contratações desta relevância. Neste sentido, nos termos do art. 30 da Lei no 8.666/1993, os Atestados de Capacidade Técnica (ACT) exigidos objetivam assegurar



que a licitante tenha a experiência necessária para prestar os serviços, atendendo a compatibilidade quanto à **CARACTERÍSTICAS, QUANTIDADES E PRAZOS** com o objeto licitado.

**24.1.2.** Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor atendem disposto no Item 10 – ANEXO VII-A da IN 05/2017 da Instrução Normativa 05/2017 do antigo Ministério Do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (atual Min. Da Economia) que disciplina contratações de caráter continuado em execução indireta, conforme as seguintes exigências:

**24.1.2.1.** Para a parcela de serviços continuados do **item 1 - serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center)**, considera-se para a comprovação da capacidade técnica:

**24.1.2.1.1.** Atestados de Capacidade Técnica (ACT), fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de **3 (três) anos** na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste TR e seus Anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório descritos nos subitens abaixo:

- a) ACT comprovando experiência na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, em formato de terceirização completa, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da Contratada (Site próprio) e recursos humanos necessários à operacionalização dos atendimentos, contemplando a execução baseada em níveis de serviço em regime ininterrupto 24 horas por dia em 7 dias da semana, disponibilização e manutenção continuada de Sistema Comunicação Integrada (PABX/ DAC/CTI/Gravação digital de voz e Tela) além de portas de URA (Unidade de Resposta Audível) com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech – TTS ), com atendimento ativo e receptivo, com realização de no mínimo 6.640.000 (seis milhões, seiscentos e quarenta mil) atendimentos telefônicos anuais, exclusivamente em modo humano (equivalente à 50% do total de atendimentos anuais estimados na contratação).
- b) Não serão aceitos atestados referentes a operações de tele vendas, telecobranças, help desk e telepesquisas, nem mesmo os serviços prestados em regime de operação de atendimento com disponibilização de mão de obra em infraestrutura física e/ou tecnológica da Contratante, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que as de operações dessa natureza.



**24.1.2.2.** Para a parcela de serviços continuados do **item 2 - Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service)**, considera-se para a comprovação da capacidade técnica:

**24.1.2.2.1.** Atestados de Capacidade Técnica (ACT), fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de **3 (três) anos** na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste TR e seus Anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório descritos nos subitens abaixo:

a) ACT comprovando experiência na implementação da mesma solução tecnológica ofertada na licitação em modelo SaaS (Software as a Service) (conforme requisitos do **Anexo I.I**) para pelo menos 1.014 (hum mil e quatorze) usuários (equivalente à 50% do total de estimado na contratação), internos à organização (excluídos, portanto, os munícipes ou clientes), contemplando a implantação da solução, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, sustentação, desenvolvimento de novas funcionalidades e capacitação dos usuários, com no mínimo os seguintes módulos integrados em uma mesma instância: (i) Atendimento multicanal - Call Center, (ii) Portal de Serviços, (iii) Aplicativo Móvel. A plataforma deverá ter gerenciado a abertura e tratamento de pelo menos 500.000 (quinhentos mil) registros de demandas de serviço por ano (equivalente à 50% do total de demandas anuais estimadas na contratação). Entende-se por demandas de serviço os registros que geraram uma solicitação de serviços e que segue um fluxo de workflow no sistema. Não serão aceitos como compatíveis registros de protocolos de atendimentos informativos solucionados em primeiro atendimento e que não gerou solicitações de serviços.

**24.1.2.3.** Para a parcela de serviços dos **itens 3 a 6 - (iii) Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service); (iv) Suporte Técnico; (v) Serviços Especializados, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços públicos digitais de qualidade com o uso da solução tecnológica; (vi) Capacitação e formação de usuários da CONTRATANTE para utilização da solução tecnológica)**, considera-se para a comprovação da capacidade técnica:

**24.1.2.3.1.** Atestados de Capacidade Técnica (ACT), fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de **1 (um) ano** na execução de objeto semelhante



ao da contratação, de forma satisfatória, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste TR e seus Anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório descritos nos subitens abaixo:

- a) ACT comprovando a implementação de solução tecnológica descrita no item 3 - Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service) por um período mínimo de doze meses para pelo menos 576.000 interações/ano (equivalente à 50% do total de interações anuais estimadas na contratação), contemplando a implantação da solução, manutenção corretiva e evolutiva, sustentação, desenvolvimento de novas funcionalidades e capacitação dos usuários. Serão aceitos como compatíveis os Atendentes Virtuais Inteligentes implementados em Chatbots web, Bots de Mensageria Instantânea e /ou Assistentes Virtuais de Portais de Atendimento.
- b) ACT comprovando a implementação de serviços continuados de descritos no item 4 – Suporte Técnico (conforme requisitos do TR) por um período mínimo de doze meses para a mesma solução tecnológica ofertada na licitação.
- c) ACT comprovando a prestação de serviços técnicos descritos no item 5 - Serviços Especializados (conforme requisitos do TR) em um quantitativo mínimo de 20.592 UST (equivalente à 50% do total de UST's anuais estimadas na contratação) durante um período de doze meses, nas atividades de configuração, levantamento, melhoria e automação/digitalização de processos; Customização e Integração de sistemas e bases de dados existentes da mesma solução tecnológica ofertada na licitação. Serão aceitos atestados em outras métricas que não UST, desde que sua conversão seja devidamente justificada pela LICITANTE e aceita pela CONTRATANTE. Cada hora-homem será considerada 0,75 UST pois adotou-se como fator de produtividade 6 UST/dia.
- d) ACT comprovando a prestação de serviços de desenvolvimento de integração de aplicações da mesma solução tecnológica ofertada na licitação, por meio do uso do padrão SOA ("Services Oriented Architecture"), em um quantitativo de pelo menos 6 (seis) sistemas legados integrados em uma mesma instância da solução (equivalente à 50% do total de sistemas a serem integrados na contratação).
- e) ACT comprovando a prestação de serviços técnicos de migração de base dados de sistema legado com sucesso para a mesma solução tecnológica ofertada, com no mínimo 500.000 (quinhentos mil) protocolos de registros



de atendimentos efetivamente migrados (equivalente à 50% do total de demandas anuais estimadas na contratação).

- f) ACT comprovando a prestação de serviços de capacitação semelhante ao descrito no item 5.6. **(ITEM 6 - Capacitação e Formação de Usuários DA CONTRATANTE para utilização da solução tecnológica)** neste Termo de Referência, com o equivalente a pelo menos 337 horas-aula (equivalente à 50% do total de horas-aula estimadas na contratação).

**24.1.2.4.** Poderá ser admitida, para fins de comprovação de compatibilidade quantitativa, a apresentação de somatório de diferentes atestados de serviços desde que executados de forma concomitante atendendo a conformidade da compatibilidade de prazos de execução continuada.

**24.1.2.5.** No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, os mesmos deverão contemplar o reconhecimento de firma do emissor.

**24.1.2.6.** Não serão considerados aqueles atestados emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial aquelas controladas ou controladoras da LICITANTE e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante.

**24.1.2.7.** Em caso de consórcio, será admitido o somatório de atestados das consorciadas, observado que os atestados apresentados devem estar em conformidade com a parcela de escopo de participação das mesmas na execução do objeto. Não será admitido comprovação de qualificação de exigências de atestados por consorciada que não tenha participação no escopo de serviços licitados.

**24.1.2.8.** Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do Contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

**24.1.2.9.** A CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de complementar informações ou de comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE convocada, quando poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi prestado.

## **24.2. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO**

### **24.2.1. Qualificação econômico-financeira:**



- a) Certidão negativa de pedido de falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica em data não superior a 60 dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.
- a.1) Se a licitante não for sujeita ao regime falimentar, a certidão mencionada deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil, ou documento equivalente.
- a.2) Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega dos documentos de habilitação, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.
- b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a situação financeira da empresa, vedada sua substituição por balanço ou balancetes provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta;
- b.1) Somente empresas que ainda não tenham completado seu primeiro exercício fiscal poderão comprovar sua capacidade econômico-financeira por meio de balancetes mensais, conforme disposto na Lei Federal nº 8.541, de 23 de dezembro de 1992;
- c) No caso de sociedade simples, a proponente deverá apresentar certidão dos processos cíveis em andamento relativos à solvência ou não da licitante, expedido pelo distribuidor da sede de pessoa jurídica, em data não superior a 60 (sessenta) dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.
- d) Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:
- LG = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)***
- SG = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)***
- LC = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante)***
- d.1) As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% do valor estimado da contratação.
- e) No caso de consórcio, deverá haver a demonstração, por cada consorciado, do atendimento aos índices contábeis definidos neste Edital.



### **24.3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA OFERTADA – CRITÉRIO DE CLASSIFICAÇÃO**

**24.3.1.** A Proposta Comercial da licitante classificada em primeiro lugar, quando solicitada após a etapa de lances, deverá possuir, obrigatoriamente, a documentação complementar abaixo:

**24.3.1.1.** Descrever a arquitetura da solução ofertada, necessária para o atendimento de todos os requisitos definidos nas ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, relacionando todos os softwares que a comporão e respectivo fabricante, além de documentação oficial, datasheets e manuais que comprovem suas características técnicas, em conformidade com o solicitado na contratação.

**24.3.1.2.** Apresentar documentações que visam garantir aspectos mínimos de segurança, confiabilidade, compatibilidade e governança técnica da solução tecnológica, em consonância com a Instrução Normativa no 1, de 4 de abril de 2019 da Secretaria de Governo Digital do Ministério Da Economia, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC do Poder Executivo Federal, considerando no mínimo os seguintes requisitos:

**24.3.1.2.1.** Declaração e/ou documentação oficial emitida pelo Fabricante da Solução de que os serviços em nuvem ofertados pela licitante possuem as seguintes certificações de normas de segurança da informação e de disponibilidade aplicáveis ao objeto da contratação:

- a) A conformidade da infraestrutura da Solução Tecnológica ofertada com a ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, que especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter, melhorar e tratar riscos de forma continuada de um sistema de gestão da segurança da informação;
- b) Conformidade da infraestrutura da Solução Tecnológica ofertada com a ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016, que fornece diretrizes para os controles de segurança da informação aplicáveis à prestação e utilização de serviços em nuvem;
- c) A disponibilidade dos serviços em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II (data center uptime 99,741%) ou superior.

**24.3.1.2.2.** As declarações acima exigidas não se confundem com a apresentação das certificações em sede de aceitabilidade das propostas na licitação, entretanto, será requisito obrigatório para a assinatura de contrato, a apresentação pela licitante destas certificações oficiais de forma a ratificar as declarações apresentadas para a infraestrutura da Solução Tecnológica ofertada, conforme dispõe o item 4.2.1 – Anexo I da Instrução Normativa no 1, de 4 de abril de 2019 da Secretaria de Governo Digital do Ministério Da Economia.

**24.3.1.3.** Apresentar documentações e declarações das soluções propostas e de sua compatibilidade com os requisitos deste Termo de Referência e seus anexos:





- a) Documentos que comprovem que a solução tecnológica descrita no item 2, em modelo SaaS (Software as a Service) (conforme requisitos do **Anexo I.I**), possui oferta de programa de treinamento e certificação aberto ao mercado, e não apenas para funcionários internos. Esse requisito visa permitir que a prestação de serviços seja orientada por padrões técnicos de mercado e por melhores práticas passíveis de serem avaliados pela equipe técnica da CONTRATANTE, evitando a entrega de serviços tipo “caixa preta” que utilizem arquitetura não usual. Visa também facilitar a transição contratual, no caso de mudança de integrador, ou mesmo no caso de a gestão da solução passar a ser de responsabilidade da própria CONTRATANTE, e não mais de algum integrador.

## 25. PROVA DE CONCEITO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

- 25.1.** A LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá comprovar, por meio de Prova de Conceito (POC), o funcionamento dos requisitos classificados como “obrigatórios para POC” nos **Anexos I.I e I.II**.
- 25.1.1.** A Prova de Conceito deverá ser iniciada em até 5 (cinco) dias úteis a partir da convocação a LICITANTE.
- 25.2.** A Prefeitura de São Paulo informará, quando da realização do certame, o link para acesso à plataforma de reunião online na qual deverá ser apresentada a solução integrada, cabendo à LICITANTE a comprovação do atendimento às funcionalidades classificadas como “obrigatórias para POC” nos **ANEXO I.I e I.II**. A LICITANTE também poderá sugerir o modo mais adequado para preparação do ambiente da POC. A critério da Prefeitura de São Paulo, a composição do ambiente necessário poderá ser realizada em conjunto.
- 25.3.** A prova de conceito será realizada por meio de sala de reunião virtual que permita acompanhamento por áudio e vídeo, conversa por texto e compartilhamento de tela, durante o horário comercial (9:00 às 18:00 horas), respeitando a carga horária diária de 8 horas e a duração máxima de 5 (cinco) dias úteis. Os horários de início e intervalos serão definidos em comum acordo entre a LICITANTE e a Equipe Técnica da Prefeitura de São Paulo, e o(s) endereço(s) do(s) sítio(s) eletrônico(s) para realização e acompanhamento da prova de conceito será(ão) comunicado(s) durante a sessão pública do certame, na BEC.
- 25.4.** A Prova de Conceito deverá seguir o ROTEIRO DETALHADO DE PROVA DE CONCEITO disponibilizado pela CONTRATANTE no **ANEXO I.IX**, que será publicado para maior transparência do processo.
- 25.4.1.** A LICITANTE disponibilizará até 2 (dois) técnicos para comprovação das funcionalidades e requisitos, por meio de testes práticos ou por comandos de configuração. A aprovação das funcionalidades existentes na solução tecnológica apresentada pela LICITANTE será efetuada pela Equipe Técnica da Prefeitura de São Paulo.
- 25.4.2.** Todos os requisitos dos **Anexos I.I e I.II** que forem submetidos à Prova de Conceito, deverão ser iguais aos que serão fornecidos posteriormente, na fase de implantação.



- 25.4.3.** Será facultado às demais licitantes o acompanhamento da Prova de Conceito, na condição de ouvinte. A equipe técnica da Prefeitura de São Paulo terá a prerrogativa de solicitar a saída de pessoas que venham a interferir no andamento dos trabalhos.
- 25.5.** A LICITANTE será desclassificada caso não atenda às condições definidas neste Termo de Referência, descumpra os prazos estabelecidos, abandone a execução da Prova de Conceito ou não atenda a qualquer requisito classificado como “obrigatório para POC” de caráter técnico.
- 25.6.** Caso a CONTRATANTE constate que a LICITANTE não está seguindo o ROTEIRO DETALHADO DE PROVA DE CONCEITO ou que solução não atende aos requisitos classificados como “obrigatórios para POC” nos **Anexos I.I e I.II** poderá suspender a Prova de Conceito a qualquer tempo e desclassificar a LICITANTE sem necessidade de completar o ROTEIRO DETALHADO DE PROVA DE CONCEITO.
- 25.7.** Concluída a Prova de Conceito da solução satisfatoriamente, portanto, sem anormalidades e/ou sanados todos os problemas detectados, a CONTRATANTE emitirá em até 03 (três) dias úteis Termo de Aprovação.
- 25.8.** A não comprovação dos requisitos exigidos na prova de conceito importará a desclassificação do licitante classificado provisoriamente no certame, quando o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos neste Termo de Referência e seja declarada vencedora.



## ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA

### ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (Item 2)

A solução deverá fornecer interfaces, módulos, plug-ins e add-ons integrados nativamente para os seguintes perfis de usuário:

- **Perfil Múncipe:** interfaces voltadas para a sociedade como porta de entrada do relacionamento do cidadão com a Prefeitura de São Paulo, permitindo funções como busca de informação, solicitação e agendamento de serviços públicos, acompanhamento do status das solicitações, recebimento de notificações, avaliação da qualidade dos serviços prestados, interação “on-line” com os atendentes, dentre outras. Neste perfil estão as pessoas físicas e jurídicas consumidoras dos serviços públicos.

As interfaces voltadas para atividades que percorrem a recepção, registro, tratamento e resolução das solicitações do múnice devem atender aos perfis atendimento, operacional e gerencial:

- **Perfil Atendimento:** usuário alocado na central telefônica, nos balcões de atendimento presencial ou Descomplica SP, responsável por visualizar informações sobre os serviços, receber e registrar as solicitações do múnice. Esse usuário pode pertencer a um ou mais grupos de atendimento associados a serviços de diferentes temas e assuntos.
- **Perfil Operacional:** usuários internos da Prefeitura responsáveis por operacionalizar o serviço público, executar o fluxo de trabalho, responder ao cidadão, monitorar o andamento de suas demandas, organizar o seu dia a dia de trabalho
- **Perfil Gerencial:** usuário responsável pela gestão da prestação do serviço público, organização e gestão das equipes de sua unidade.
- **Perfil Configuração:** usuários alocados na SMIT responsáveis pela parametrização do serviço, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas legados, a gestão de campanhas e comunicações em redes sociais, dentre outras.

Os requisitos funcionais também foram agrupados nas seguintes Categorias de Requisitos:

**1. Canais de Atendimento:** funcionalidades relacionadas aos canais de atendimento para o relacionamento com os múnices. Os canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo e seus requisitos estão divididos em:

- 1.1. Portal de Atendimento WEB;
- 1.2. Aplicativo Móvel;
- 1.3. Assistido (Central Telefônica e Atendimento Presencial);
- 1.4. Chat;
- 1.5. Redes Sociais.

**2. Gestão da Prestação do Serviço ao Cidadão:** funcionalidades associadas à busca e solicitação de serviços, bem como ao tratamento interno das solicitações e acompanhamento do progresso das



solicitações por parte do município. Os requisitos estão divididos em:

**2.1. Formulários:** funcionalidades relacionadas à configuração, visualização e uso de formulários de dados associados aos serviços públicos;

**2.2. Fluxo de atendimento - fases (visão município):** funcionalidades relacionadas às fases de atendimento que o município enxerga;

**2.3. Fluxo de trabalho interno - etapas (visão Prefeitura):** funcionalidades relacionadas às etapas de trabalho interno para a prestação do serviço;

**2.4. Organização do atendimento interno dos serviços:** funcionalidades relacionadas à organização, priorização, distribuição dos atendimentos das solicitações realizadas pelos municípios, entre outros;

**2.5. Publicação de serviços (gestão de mudanças):** requisitos relacionados à publicação de novos serviços e a gestão de mudanças, contemplando a disponibilização de ambientes e o controle de versão dos serviços;

**2.6. Gestão de usuários:** requisitos relacionados à ativação, desativação de usuários, definição e redefinição de perfis, entre outros.

### 3. Base de conhecimento:

**3.1. Carta de serviços:** funcionalidades relacionadas à exibição e gerenciamento de informações relacionadas aos serviços da Prefeitura de São Paulo.

**3.2. Perguntas mais frequentes (FAQ):** funcionalidades relacionadas e gerenciamento e exibição de perguntas mais frequentes (FAQ) sobre os serviços da Prefeitura de São Paulo.

**3.3. Base do atendimento:** funcionalidades relacionadas à construção, edição e compartilhamento de conteúdo para a base de conhecimento do atendimento com o objetivo de apoiar o atendimento nos canais assistidos e prestação dos serviços nas unidades de atendimento.

### 4. Gestão de dados:

**4.1. Relatórios, gráficos e dashboards:** funcionalidades relacionadas à geração de relatórios gerenciais customizados, planilhas, bases de dados, telas, *dashboards* e painéis de indicadores.

### 5. Agendamento:

**5.1. Agendamento de atendimento presencial:** funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços com a necessidade de presença física do município em uma unidade de atendimento.

### 6. Notificação:

**6.1 Envio de notificação:** funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações aos usuários da solução.

### 7. Avaliação de Serviço:

**7.1. Avaliação da satisfação do serviço:** funcionalidades relacionadas à avaliação do município em relação ao serviço que foi prestado a ele.

### 8. Pesquisa:

**8.1. Pesquisa temática ou de opinião:** funcionalidades relacionadas à construção e envio de pesquisas para usuários da solução.

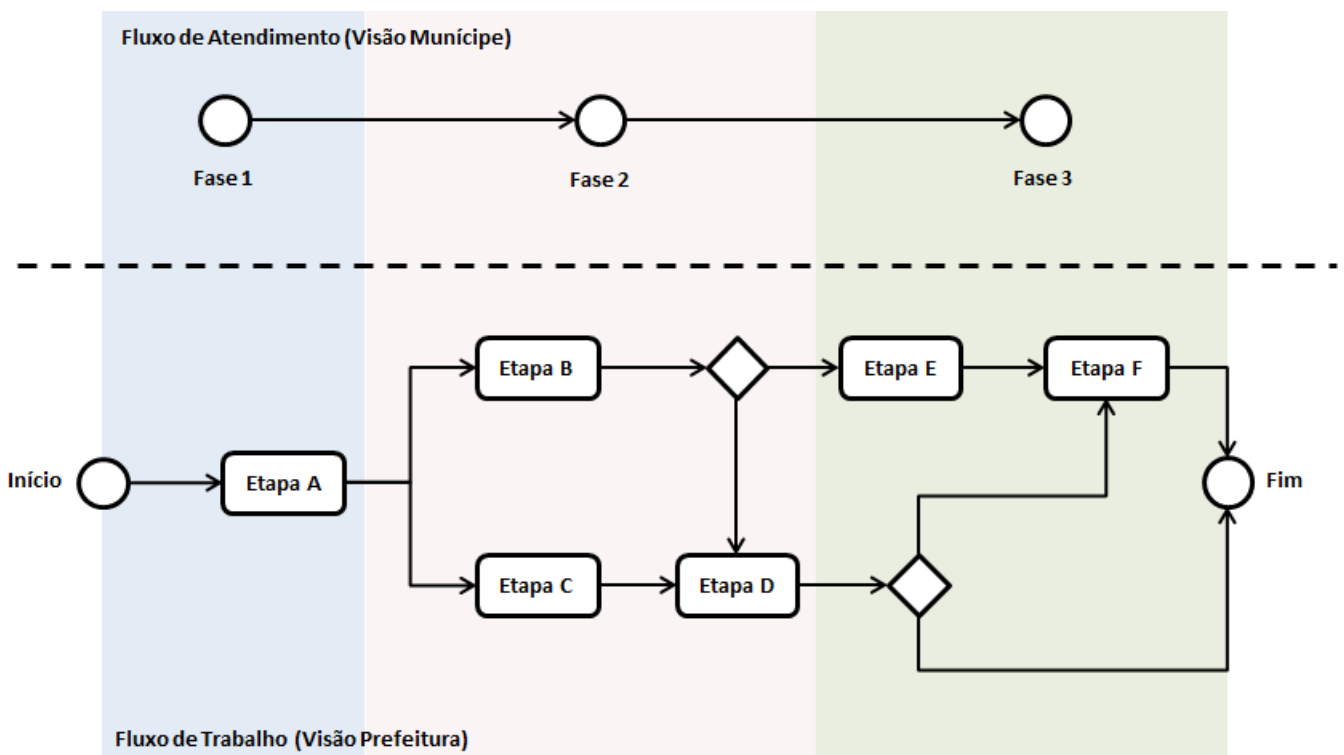
### 9. Campanha:

**9.1. Gerenciamento de campanhas:** funcionalidades relacionadas à gestão de campanhas publicitárias enviadas por e-mail, notificações *push* e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento

WEB para os munícipes.

A CONTRATADA deverá definir e estabelecer a equivalência dos seus tipos de subscrições (incluindo licenças) necessárias para o atendimento dos requisitos de cada perfil solicitado neste ANEXO.

A solução deverá permitir que seja feita uma correspondência entre o **fluxo de trabalho interno** da Prefeitura e as fases do **fluxo de atendimento** que serão apresentadas ao munícipe que solicita o serviço público. Dessa forma, quem solicita o serviço público terá uma visão do fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente na Prefeitura de São Paulo dividido em etapas.



Além disso, os requisitos foram classificados em Obrigatórios para POC (OP), Obrigatórios para Implantação (OI) e Desejáveis, sendo que estes são separados em Desejáveis de Alta Prioridade (D3), Desejáveis de Média Prioridade (D2) e Desejáveis de Baixa Prioridade (D1). Os requisitos listados sem classificação devem ser considerados obrigatórios. Os requisitos desejáveis indicam funcionalidades que poderão, de comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, serem incluídas no escopo da implantação.

As tabelas a seguir apresentam os requisitos funcionais de cada Categoria de Requisitos para cada um dos perfis e sua respectiva classificação (C):

## 1. CANAIS DE ATENDIMENTO



### 1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB

REQUISITOS	C
<b>1.1.1.</b> A solução deverá disponibilizar um Portal de Atendimento WEB para interface com o munícipe, responsivo pelo menos para a versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer, Safari, adaptando-se também para as versões mais recentes e estáveis dos navegadores Google Chrome e Safari em dispositivos móveis.	OP
<b>1.1.2.</b> A solução deverá possuir um mecanismo de busca para facilitar a localização de serviços, informações, etc, conforme detalhamento nos requisitos técnicos	OP
<b>1.1.3.</b> O sistema deverá prover inteligência para sugerir ações mais comuns para o cidadão e personalizar os serviços sugeridos, com base em critérios definidos;	OI

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>1.1.4.</b> Permite que o munícipe se cadastre na solução via Portal de Atendimento WEB como pessoa física ou pessoa jurídica.	OP
	<b>1.1.5.</b> Permite que o munícipe, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga realizar <i>login</i> no Portal de Atendimento WEB utilizando usuário e senha cadastrados.	OP
	<b>1.1.6.</b> Permite que o munícipe realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	OP
	<b>1.1.7.</b> Permite que o munícipe, antes de criar uma nova solicitação, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado por ele e possa optar por reforçar uma solicitação existente ao invés de abrir uma nova.	OI
	<b>1.1.8.</b> Permite que o munícipe que reforçou uma solicitação já existente, conforme item 1.1.7, receba as atualizações da solicitação correspondente e possa acompanhar o andamento do atendimento da mesma forma que o solicitante original.	OI
	<b>1.1.9.</b> Permite que o munícipe realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas).	OP
	<b>1.1.10.</b> Permite que o munícipe que realizou a solicitação anonimamente consiga consultar o andamento da solicitação (pelo número de protocolo, por exemplo), sem precisar realizar nenhuma autenticação na solução.	OP

	<b>1.1.11.</b> Permite que o munícipe aceite ou recuse a utilização do tour guiado para navegação do Portal de Atendimento WEB.	OI
	<b>1.1.12.</b> Permite que o munícipe edite suas informações cadastrais e senha.	OP
	<b>1.1.13.</b> Permite que o munícipe avalie o Portal de Atendimento WEB.	OP
	<b>1.1.14.</b> Permite que o munícipe faça o <i>upload</i> de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, atrelados à sua solicitação.	OP
Atendimento	N/A	
Operacional	N/A.	
Gerencial	N/A	
Configuração	<b>1.1.15.</b> Permite configurar o Portal de Atendimento WEB ao munícipe, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a criação, edição e exclusão de componentes. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos ( <i>pop-ups</i> ), relatórios, gráficos, <i>dashboards</i> e tabelas.	OP
	<b>1.1.16.</b> Permite configurar a obrigatoriedade, o tipo (texto, data, data e hora, booleano, decimal, número, dinâmico e composto) a ordem de preenchimento dos campos de cadastro do munícipe com autonomia e sem necessidade de programação.	OP
	<b>1.1.17.</b> Permite criar e configurar um <i>tour</i> guiado para auxiliar o munícipe durante a navegação do Portal de Atendimento WEB.	OI
	<b>1.1.18.</b> Permite configurar a política de controle de <i>cache</i> das páginas do Portal de Atendimento WEB para otimizar e validar a entrega de conteúdo atualizado aos usuários finais.	D3

## 1.2. APLICATIVO MÓVEL

<b>REQUISITOS</b>	<b>C</b>
<b>1.2.1.</b> A solução deverá oferecer Aplicativo Móvel para interface com o munícipe disponível nas plataformas IOS e Android.	OP

<b>PERFIL</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>C</b>
---------------	-------------------	----------

Munícipe	<b>1.2.2.</b> Permite que o munícipe se cadastre na solução via Aplicativo Móvel como pessoa física ou pessoa jurídica.	OP
	<b>1.2.3.</b> Permite que o munícipe, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga entrar no Aplicativo Móvel utilizando usuário e senha cadastrados.	OP
	<b>1.2.4.</b> Permite que o munícipe realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	OP
	<b>1.2.5.</b> Permite que o munícipe, antes de criar uma nova solicitação, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado por ele e possa optar por reforçar uma solicitação existente ao invés de abrir uma nova.	OI
	<b>1.2.6.</b> Permite que o munícipe que reforçou uma solicitação já existente, conforme item 1.2.5, receba todas as atualizações da solicitação correspondente e possa acompanhar o andamento do atendimento da mesma forma que o solicitante original.	OI
	<b>1.2.7.</b> Permite que o munícipe realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas).	OP
	<b>1.2.8.</b> Permite que o munícipe que realizou a solicitação anonimamente consiga consultar o andamento da solicitação por critérios definidos pela CONTRATANTE (pelo número de protocolo, por exemplo), sem precisar realizar nenhuma autenticação na solução.	OP
	<b>1.2.9.</b> Permite que o munícipe previamente cadastrado e ativo na solução consiga dar andamento à solicitação no Aplicativo Móvel, independente do canal utilizado para fazer a abertura e demais interações com a solução.	OP
	<b>1.2.10.</b> Permite que o munícipe edite suas informações cadastrais e senha.	OP
	<b>1.2.11.</b> Permite que o munícipe avalie o Aplicativo Móvel.	OI
	<b>1.2.12.</b> Permite que o munícipe faça o <i>upload</i> de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, atrelados à sua solicitação.	OP
	Atendimento	N/A
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	





Configuração	<b>1.2.13.</b> Permite gerenciar o conteúdo exibido no Aplicativo Móvel, possibilitando a criação, edição e exclusão de componentes, sem a necessidade de escrever código de programação. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, serviços públicos, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos ( <i>pop-ups</i> ), relatórios, gráficos, <i>dashboards</i> e tabelas.	OP
	<b>1.2.14.</b> Permite configurar a obrigatoriedade e a ordem dos campos de cadastro dos formulários.	OP
	<b>1.2.15.</b> Permite implementar mecanismos de atualização obrigatória da solução para uso do aplicativo móvel, permitindo alertar o munícipe sobre a nova versão disponível.	OI

### 1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)

REQUISITOS	C
<b>1.3.1.</b> A solução deverá oferecer interfaces para atendimento assistido, permitindo registrar em cada solicitação o atendente e o canal assistido utilizado como porta de entrada da solicitação (Central Telefônica e Atendimento Presencial).	OP
<b>1.3.2.</b> Para o atendimento via Central Telefônica, a solução deverá ser capaz de identificar o cadastro do munícipe por uma chave de <i>login</i> e filtrar o conteúdo da Base de Conhecimento a partir dos dados recebidos pela solução CTI ( <i>Computer Telephony Integration</i> ).	OI

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	<b>1.3.3.</b> Permite que o atendente registre todas as solicitações do munícipe em uma interface de atendimento, em nome do munícipe ou anonimamente, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos.	OP
	<b>1.3.4.</b> Permite que o atendente crie um novo cadastro para o munícipe ainda não cadastrado na solução ou edite todos os campos que a CONTRATANTE definir como editáveis para esse perfil, além de ter acesso às possíveis pendências do cidadão a fim de notificá-lo no próprio contato	OP
	<b>1.3.5.</b> Permite que o atendente solicite a reinicialização de senha de um munícipe e que, automaticamente, seja enviado um e-mail ao munícipe com as instruções para recuperação da senha.	OI

	<b>1.3.6.</b> Permite que o atendente consulte o histórico de solicitações de um munícipe, visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	<b>1.3.7.</b> Permite que o atendente consulte o andamento de uma solicitação anônima (pelo número de protocolo, por exemplo), visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	<b>1.3.8.</b> Permite que o atendente, antes de criar uma nova solicitação pelo munícipe, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado e possa optar por reforçar uma solicitação existente ao invés de abrir uma nova.	OI
	<b>1.3.9.</b> Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento ( <i>script</i> ), executando um fluxo de atendimento passo a passo.	OP
	<b>1.3.10.</b> Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento ( <i>scripts</i> ) que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	<b>1.3.11.</b> Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma solicitação em um campo de texto específico.	OP
	<b>1.3.12.</b> Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.	OP
	<b>1.3.13.</b> Permite que outro atendente ou supervisor possa intervir em uma conversa em tempo real para auxiliar o atendente.	D2
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	<b>1.3.14.</b> Permite configurar as informações a serem apresentadas na interface do canal assistido, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a criação, edição e exclusão de componentes. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, serviços públicos, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos ( <i>pop-ups</i> ), relatórios, gráficos, <i>dashboards</i> e tabelas.	OP
	<b>1.3.15.</b> Permite criar, editar e excluir <i>scripts</i> de atendimento no formato de fluxos executáveis para guiar os atendentes durante o atendimento ao munícipe.	OP
	<b>1.3.16.</b> Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento ( <i>scripts</i> ).	OP

#### 1.4. CHAT

<b>REQUISITOS</b>	<b>C</b>
-------------------	----------



<b>1.4.1.</b> A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e munícipes disponível no Portal de Atendimento WEB.	OP
<b>1.4.2.</b> A solução deverá permitir integração entre o chat com soluções de assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots).	OI
<b>1.4.3.</b> A solução deverá permitir que os dados cadastrais de um munícipe logado sejam exibidos automaticamente na interação com o atendente e registrados na solicitação.	OI

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>1.4.4.</b> Permite que o munícipe solicite informações ou realize uma solicitação por meio de chat <i>on-line</i> no Portal de Atendimento WEB, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP
	<b>1.4.5.</b> Permite que o munícipe veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.	OP
	<b>1.4.6.</b> Permite que o munícipe visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.	OP
	<b>1.4.7.</b> Permite que o munícipe envie a conversa do chat para um e-mail.	OP
	<b>1.4.8.</b> Permite que o munícipe registre sua solicitação através de um formulário, caso o chat não esteja disponível.	D2
	<b>1.4.9.</b> Permite que munícipe avalie o atendimento após o seu encerramento.	OP
Atendimento	<b>1.4.10.</b> Permite que o atendente interaja com os munícipes por meio de chat <i>on-line</i> , na mesma interface do canal assistido.	OP
	<b>1.4.11.</b> Permite que o atendente registre solicitações, podendo realizar upload e download de arquivos, bem como compartilhá-los com outros usuários da solução.	OP
	<b>1.4.12.</b> Permite que o atendente envolva outros usuários no chat com o munícipe.	OI
	<b>1.4.13.</b> Permite que o atendente interaja via chat com outros usuários da solução.	D3
	<b>1.4.14.</b> Permite que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o munícipe, como por exemplo dados já fornecidos pelo munícipe, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.	OP
	<b>1.4.15.</b> Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.	OI
Operacional	N/A	

Gerencial	N/A	
Configuração	<b>1.4.16.</b> Permite configurar o permissionamento do uso do chat por serviço e grupo de atendimento.	OI
	<b>1.4.17.</b> Permite configurar respostas-padrão.	OP
	<b>1.4.18.</b> Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, resultados da avaliação dos atendimentos, dentre outros.	OP

### 1.5. REDES SOCIAIS

REQUISITOS	C
<b>1.5.1.</b> A solução deverá possuir integração com redes sociais que possuam APIs (no mínimo, Facebook, Facebook Messenger, Twitter, Whatsapp, Telegram), possibilitando monitorar, detectar, engajar e publicar nessas redes, conforme suas políticas de privacidade e publicação.	OP
<b>1.5.2.</b> A solução deverá possuir uma caixa de entrada nativa das mensagens identificadas em todas as redes sociais monitoradas e permitir resposta por meio da mesma, sem a necessidade de utilizar sistemas clientes de mensagem.	OP
<b>1.5.3.</b> A solução deverá permitir integração das redes sociais com assistentes virtuais inteligentes (chatbots).	OI

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>1.5.4.</b> Permite que o munícipe consulte a fase de atendimento de um protocolo já aberto.	OI
	<b>1.5.5.</b> Permite que o munícipe solicite informações ou solicite serviços.	OP
	<b>1.5.6.</b> Permite que o munícipe realize upload de arquivos sempre que a rede social em questão possuir este recurso.	OI
Atendimento	<b>1.5.7.</b> Permite que o atendente interaja com o munícipe por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à solução.	OP
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	

Configuração	<b>1.5.8.</b> Permite habilitar o registro de solicitações de serviços e a consulta da fase de atendimento por rede social.	OI
	<b>1.5.9.</b> Permite configurar respostas-padrão.	OP
	<b>1.5.10.</b> Permite criar relatórios estatísticos e analíticos das redes sociais, conforme necessidade da CONTRATANTE, informando, por exemplo, dados como número de fãs ou seguidores, retweets, menções, curtidas, comentários e compartilhamentos.	OI

## 2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### 2.1. FORMULÁRIOS

REQUISITOS	C
<b>2.1.1.</b> A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação e dando completa autonomia à CONTRATANTE.	OP
<b>2.1.2.</b> A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases de logradouros).	OP
<b>2.1.3.</b> A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.	OP
<b>2.1.4.</b> A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção, além de realizar a publicação de novas versões e, quando necessário, rollback para versões anteriores sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
<b>2.1.5.</b> A solução deverá permitir configurar serviços com formulário sem processo definido ou vinculado a algum processo automatizado de negócio;	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>2.1.6.</b> Permite que os dados preenchidos no formulário pelo munícipe sejam validados, conforme regras definidas, inclusive permitindo aplicar regras complexas (scripts) ou integrações com outros sistemas para validação.	OP
	<b>2.1.7.</b> Permite que o munícipe visualize textos de ajuda na forma de dicas ( <i>hints</i> ) nos campos dos formulários, conforme regras definidas.	OP
	<b>2.1.8.</b> Permite que o munícipe ajuste o conteúdo de um campo de endereço, inserindo manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	OP

	<b>2.1.9.</b> Permite que o munícipe reutilize arquivos previamente carregados na solução em uma nova solicitação, como documentos de identificação, CPF, comprovante de endereço etc.	OI
	<b>2.1.10.</b> Permite que a identificação, leitura e preenchimento de campos automáticos a partir da leitura do documento (Por exemplo, ao ser submetido uma cópia do RG, o sistema consegue identificar o número, nome, etc.)	D3
Atendimento	<b>2.1.11.</b> Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.	OP
	<b>2.1.12.</b> Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas ( <i>hints</i> ) nos campos dos formulários conforme regras definidas.	OP
	<b>2.1.13.</b> Permite que o atendente ajuste o conteúdo de um campo de endereço, inserindo manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	OP
	<b>2.1.14.</b> Permite que o atendente reutilize um arquivo previamente carregado na solução em uma nova solicitação.	OI
Operacional	<b>2.1.15.</b> Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo munícipe ou atendente, conforme regras definidas e que as alterações sejam armazenadas em histórico para que possam ser consultadas e confrontadas.	OP
Gerencial	N/A	
Configuração	<b>2.1.16.</b> Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o uso de diversos tipos de campos nos formulários como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, botão de comando, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, campo de data, campo de data e hora, campo numérico, arquivo (anexo), coordenada geográfica dentre outros.	OP
	<b>2.1.17.</b> Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.	OP
	<b>2.1.18.</b> Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo)	OP
	<b>2.1.19.</b> Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.	OP
	<b>2.1.20.</b> Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o permissionamento de visibilidade de campos e seus valores, conforme regras	OP

	definidas.	
	<b>2.1.21.</b> Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o permissionamento de edição dos campos do formulário, mantendo o histórico de alterações realizadas, a data e o usuário que realizou a ação.	OP
	<b>2.1.22.</b> Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o reuso do valor de um campo em outros campos do formulário.	OP
	<b>2.1.23.</b> Permite criar e gerenciar, sem programação e com completa autonomia, modelos de formulários para reutilização.	OP
	<b>2.1.24.</b> Permite criar banco de campos frequentes, inclusive campos compostos (ex. endereço), facilitando a criação de novos formulários e garantindo a padronização.	OP
	<b>2.1.25.</b> Permite implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, tipo do conteúdo, tamanho, máscaras de entrada de dados para campos específico (pelo menos CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail), consulta em tabelas, integração com bases de dados e APIs externas, <i>scripts</i> etc.	OP
	<b>2.1.26.</b> Permite inserir e configurar, sem programação e com completa autonomia, dicas ( <i>hints</i> ) nos campos dos formulários.	OP
	<b>2.1.27.</b> Permite inserir e configurar imagens ou cores como opções selecionáveis de formulário (por exemplo, configurar um formulário cujas opções de seleção sejam imagens de diferentes tipos de árvores).	OI
	<b>2.1.28.</b> Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.	OP
	<b>2.1.29.</b> Permite configurar formulários distintos para um mesmo serviço por canal de atendimento.	OI
	<b>2.1.30.</b> Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e <i>dashboards</i> sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação ou customização.	OP

## 2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNÍCIPE)

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>2.2.1.</b> Permite que o munícipe receba um número de protocolo único para cada nova solicitação, independente do canal utilizado. No caso do canal de atendimento telefônico, no momento da implantação este protocolo de atendimento será fornecido pela solução CTI (Computer Telephony Integration). Esta integração não precisa ser demonstrada na POC.	OP



	<p><b>2.2.2.</b> Permite que o munícipe visualize no Portal de atendimento WEB e no Aplicativo Móvel o andamento atualizado da prestação do serviço e os respectivos prazos de atendimento por fase, conforme execução das etapas do fluxo de trabalho interno, graficamente em uma timeline (linha do tempo) com a duração da fase atual.</p>	OP
	<p><b>2.2.3.</b> Permite que o munícipe visualize de forma gráfica, em uma área restrita ao seu <i>login</i>, nos diversos canais de atendimento, os dados históricos de todas as suas solicitações, incluindo pelo menos o número do protocolo, categoria do serviço, descrição do serviço, fase no fluxo de atendimento, data de início, data de conclusão e o prazo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros por protocolo, status, data, serviço, entre outros.</p>	OI
	<p><b>2.2.4.</b> Permite que o munícipe acrescente informações para complementar, cancelar ou reabrir uma solicitação nos diversos canais de atendimento.</p>	OP
	<p><b>2.2.5.</b> Permite que o munícipe retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma solicitação. Qualquer retorno (<i>reply</i>) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos.</p>	OP
	<p><b>2.2.6.</b> Permite que o munícipe visualize, faça o <i>download</i> de títulos e boletos, realize <i>upload</i> de comprovantes e acompanhe o status de pagamento de títulos e boletos associados à prestação de serviços.</p>	OP
Atendimento	<p><b>2.2.7.</b> Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).</p>	OP
	<p><b>2.2.8.</b> Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma solicitação a pedido do munícipe no canal assistido.</p>	OP
	<p><b>2.2.9.</b> Permite que o atendente, a pedido do munícipe no canal assistido, visualize, faça o <i>download</i> de títulos e boletos e realize <i>upload</i> de comprovantes de pagamento.</p>	OP
	<p><b>2.2.10.</b> Permite que o atendente, a pedido do munícipe no canal assistido, acompanhe o status de pagamento de títulos e boletos associados à prestação de serviços.</p>	OI
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	<p><b>2.2.11.</b> Permite criar fases de atendimento, sem necessidade de programação e com autonomia, que serão exibidas por serviço e por perfil de usuário.</p>	OP



### 2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA) – PROCESSOS DE NEGÓCIO

REQUISITOS	C
<b>2.3.1.</b> A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho interno de cada serviço e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços que dê autonomia à CONTRATADA para cadastro e gestão dos fluxos.	OP
<b>2.3.2.</b> Para isso a solução deve disponibilizar editor visual para modelagem de processos utilizando da notação BPMN ou similar, contendo, no mínimo, os seguintes elementos: evento de início, evento de fim, evento de tempo, tarefa de usuário, tarefa de serviço, múltiplas instâncias em sequência, subprocesso, gateway exclusivo, múltiplas instâncias em paralelo e raias na vertical e horizontal (não permitindo elementos fora dessas).	OP
<b>2.3.3.</b> A solução deverá permitir a integração com sistemas de gestão financeira para o controle e monitoramento do pagamento de boletos e títulos associados à prestação de serviços.	OI

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	N/A	
Operacional	<b>2.3.4.</b> Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	OP
	<b>2.3.5.</b> Permite que o servidor receba a solicitação do serviço e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à solicitação para as etapas seguintes (por exemplo, aprovar ou reprovar uma documentação).	OP
	<b>2.3.6.</b> Permite que o servidor assuma, devolva e transfira a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de solicitação de serviço.	OP
	<b>2.3.7.</b> Permite que o servidor analise as solicitações com o auxílio de formulários e <i>checklists</i> (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.	OP
	<b>2.3.8.</b> Permite que o servidor encaminhe uma solicitação de serviço para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP

	<b>2.3.9.</b> Permite que o servidor envie e receba uma solicitação por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno ( <i>reply</i> ) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o servidor.	OP
	<b>2.3.10.</b> Permite que o servidor altere o tipo de serviço de uma solicitação, fazendo com que a solicitação vá para outra etapa ou unidade de atendimento, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	<b>2.3.11.</b> Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.	OP
	<b>2.3.12.</b> Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma solicitação.	OP
	<b>2.3.13.</b> Permite que servidor faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma a fim de registrar como evidência da execução do trabalho	OP
	<b>2.3.14.</b> Permite que o servidor consulte os documentos incluídos na solicitação diretamente na plataforma a fim de apoiar na execução dos serviços.	OP
Gerencial	<b>2.3.15.</b> Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	OP
	<b>2.3.16.</b> Permite que o servidor distribua as solicitações entre os servidores da unidade de atendimento.	OP
	<b>2.3.17.</b> Permite que o servidor encaminhe uma solicitação de serviço para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	<b>2.3.18.</b> Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma solicitação.	OP
Configuração	<b>2.3.19.</b> Permite a criação do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN ou notação similar com auxílio de modelador gráfico, sem necessidade de programação. O fluxo corresponde às etapas de tratamento do serviço, por exemplo “aprovação da documentação”, “emissão de ordem de serviço”, “aprovação do diretor”, etc.	OP
	<b>2.3.20.</b> Permite organizar os serviços em uma taxonomia de pelo menos três níveis (tema, assunto, serviço, por exemplo).	OP
	<b>2.3.21.</b> Permite configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, sem necessidade	OP

	de programação e com autonomia, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.	
<b>2.3.22.</b>	Permite configurar o tipo de serviço, canal de atendimento, unidade de atendimento, grupo de atendimento, agendamento para atendimento presencial, solicitação anônima sem autenticação na solução, período de expiração e outros atributos do serviço.	OP
<b>2.3.23.</b>	Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao munícipe.	OP
<b>2.3.24.</b>	Permite associar formulários a etapas do fluxo de trabalho interno, permitindo que o cidadão complemente o pedido em diferentes etapas do serviço.	OP
<b>2.3.25.</b>	Permite realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o <i>rollback</i> para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
<b>2.3.26.</b>	Permite a configuração da reabertura de serviço finalizado por serviço, canal de atendimento e perfil de usuário, podendo iniciar um fluxo de trabalho diferenciado.	OI
<b>2.3.27.</b>	Permite configurar a possibilidade de reuso de arquivos armazenados na solução.	OI
<b>2.3.28.</b>	Permite criar níveis de prioridade de atendimento das solicitações a partir de classificação de criticidade considerando itens do formulário ou outros parâmetros (por exemplo, é a segunda solicitação da mesma pessoa, é uma região específica da cidade, etc.).	OP
<b>2.3.29.</b>	Permite configurar hierarquias para suportar a criação, alteração, exclusão, junção e separação em lote de unidades de atendimento e grupos de atendimento, mantendo a integridade dos dados e o histórico das alterações.	OP
<b>2.3.30.</b>	Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.	OP
<b>2.3.31.</b>	Permite a criação de regras automáticas de encaminhamento das solicitações de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos da solicitação (por exemplo, item preenchido do formulário ou localização, ação no fluxo de trabalho, etc.).	OP
<b>2.3.32.</b>	Permite configurar respostas-padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.	OP
<b>2.3.33.</b>	Permite o encerramento automático de solicitações, conforme regras	OI



	definidas.	
	<b>2.3.34.</b> Permite configurar a possibilidade de visualização de serviços por endereço ou região em um mapa de modo que usuários da solução possam reforçar uma solicitação de serviço já aberta.	OI
	<b>2.3.35.</b> Permite configurar em quais fases do atendimento o munícipe pode complementar ou cancelar uma solicitação.	OP
	<b>2.3.36.</b> Permite configurar serviços vinculados a operações financeiras como emissão de primeira e segunda via de boletos e títulos, cobrança de títulos atrasados, recebimento de comprovante de pagamento com encaminhamento para baixa na unidade financeira, entre outros.	OI

#### 2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS

REQUISITOS	C
<b>2.4.1.</b> A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento das solicitações e respectiva prestação dos serviços públicos que permita a identificação de eventuais desvios e gargalos.	OP
<b>2.4.2.</b> A solução deverá oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização das solicitações, conforme critérios, tais como, filtros e agrupamento de solicitações por munícipe, unidade de atendimento, etapas, fases, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de serviço, endereço, etiquetas (tags), pesquisas diretas em um campo, ordenação, dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	N/A	
Operacional	<b>2.4.3.</b> Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.	OP
	<b>2.4.4.</b> Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos por ele e pela unidade de atendimento da qual faz parte, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento, dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP

	<b>2.4.5.</b> Permite associar várias solicitações a uma solicitação principal, de acordo com determinados critérios (solicitações do mesmo tipo e mesmo endereço, por exemplo). Nesse caso, as ações realizadas em uma solicitação devem ser refletidas nas outras solicitações associadas.	OP
	<b>2.4.6.</b> Permite receber alertas visuais e por e-mail quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados para cada serviço.	OI
Gerencial	<b>2.4.7.</b> Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.	OP
	<b>2.4.8.</b> Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos pela unidade de atendimento, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP
	<b>2.4.9.</b> Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de <i>drill down</i> , informações sobre filas de atendimentos, <i>backlog</i> de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por servidor, por unidade e grupo de atendimento, por etapa e fase, dentre outros.	OP
Configuração	<b>2.4.10.</b> Permite configurar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, RG, CPF e endereço da solicitação.	OP
	<b>2.4.11.</b> Permite configurar calendário e horário útil de trabalho da CONTRATANTE e de suas unidades e grupos de atendimento, considerando dias úteis, finais de semana e feriados.	D3
	<b>2.4.12.</b> Permite configurar o envio de alertas visuais e por e-mail quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados para cada serviço.	OI

## 2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)

REQUISITOS	C
<b>2.5.1.</b> A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços públicos em ambientes de homologação com vistas a testar a publicação do serviço.	OP
<b>2.5.2.</b> A solução deverá permitir a gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas às fases e etapas dos fluxos de atendimentos dos serviços.	OP



PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	N/A	
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	<b>2.5.3.</b> Permite realizar a gestão do ciclo de vida de um serviço, possibilitando o agendamento da publicação e a retirada de um serviço no ambiente de produção, automaticamente de acordo com o período de vigência do serviço, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
	<b>2.5.4.</b> Permite o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior (rollback), contendo o devido controle de versões e integridade dos dados, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
	<b>2.5.5.</b> Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.	OP

## 2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS

REQUISITOS	C
<b>2.6.1.</b> A solução deverá realizar a inativação automática de subscrição por período de inatividade parametrizável. Por padrão, essa parametrização deve inativar todas as subscrições sem uso por mais de 45 dias.	OI

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	N/A.	
Atendimento	<b>2.6.2.</b> Permite que o atendente visualize o seu perfil de acesso.	OI
Operacional	<b>2.6.3.</b> Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OI
Gerencial	<b>2.6.4.</b> Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OI
	<b>2.6.5.</b> Permite que o servidor ative e desative usuários da solução de sua unidade e grupo de atendimento.	OI
	<b>2.6.6.</b> Permite que o servidor edite informações dos usuários da sua unidade e grupo de atendimento.	OI

	<b>2.6.7.</b> Permite que o servidor associe os usuários de sua unidade e grupo de atendimento aos perfis de acesso e serviços existentes.	OI
	<b>2.6.8.</b> Permite que o servidor visualize as ações realizadas pelos usuários da sua unidade ou grupo de atendimento na solução, bem como as datas de acesso, seções acessadas da solução, dentre outras.	OI
Configuração	<b>2.6.9.</b> Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.	OP
	<b>2.6.10.</b> Permite ativar e inativar os usuários, mantendo assim a integridade dos dados atrelados a eles e todos os históricos.	OP
	<b>2.6.11.</b> Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela, componente da tela etc.	OP
	<b>2.6.12.</b> Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.	OP
	<b>2.6.13.</b> Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.	OP
	<b>2.6.14.</b> Permite a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.	OP
	<b>2.6.15.</b> Permite descentralizar a gestão de usuários para o perfil gerencial, o qual recebe uma cota para gerenciar a criação e exclusão de usuários de sua unidade de atendimento, bem como para associá-los aos perfis de usuários e aos serviços existentes.	OI
	<b>2.6.16.</b> Permite definir quais tipos de acesso o perfil gerencial pode distribuir para os usuários de sua unidade, os quais poderão variar de acordo com as unidades.	OI
	<b>2.6.17.</b> Permite recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	<b>2.6.18.</b> Permite visualizar e extrair relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> dos dados dos usuários da solução, sem necessidade de escrever código de programação, incluindo pelo menos os dados cadastrais do usuário, <i>login</i> , perfil, níveis de acesso, unidade de atendimento, grupo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados.	OI

### 3. BASE DE CONHECIMENTO

### 3.1. CARTA DE SERVIÇOS

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>3.1.1.</b> Permite que o munícipe, sem necessidade de realizar <i>login</i> , busque um serviço pertencente à Carta de Serviços, nos diversos canais de atendimento, pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP
	<b>3.1.2.</b> Permite que o munícipe visualize os serviços mais solicitados.	OP
	<b>3.1.3.</b> Permite que o munícipe realize download, envie por e-mail ou imprima a Carta de Serviços completa ou a Carta de Serviços de um serviço específico, indicando a versão, data e horário da publicação da Carta de Serviços.	OI
	<b>3.1.4.</b> Permite que o munícipe faça avaliação sobre o conteúdo da Carta de Serviços, possibilitando a inserção de comentários.	OP
	<b>3.1.5.</b> Permite que o munícipe visualize os serviços relacionados a um serviço.	OP
	<b>3.1.6.</b> Permite que o munícipe receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	D3
Atendimento	<b>3.1.7.</b> Permite que o atendente busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP
	<b>3.1.8.</b> Permite que o atendente visualize os serviços mais solicitados.	OP
	<b>3.1.9.</b> Permite que o atendente realize o download, envie por e-mail ou imprima a Carta de Serviços completa ou a Carta de Serviços de um serviço específico, indicando a versão, data e horário da publicação da Carta de Serviços.	OI
	<b>3.1.10.</b> Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	<b>3.1.11.</b> Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.	OP
	<b>3.1.12.</b> Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	OP
	<b>3.1.13.</b> Permite que o atendente receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OI
Operacional	<b>3.1.14.</b> Permite que o servidor visualize a Carta de Serviços correspondente à solicitação recebida.	OI



	<b>3.1.15.</b> Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	<b>3.1.16.</b> Permite que o servidor confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	OI
	<b>3.1.17.</b> Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OI
Gerencial	<b>3.1.18.</b> Permite visualizar as informações das Cartas dos serviços atendidos pela sua unidade.	OI
	<b>3.1.19.</b> Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	<b>3.1.20.</b> Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OI
	<b>3.1.21.</b> Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Carta sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OI
Configuração	<b>3.1.22.</b> Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.	OP
	<b>3.1.23.</b> Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.	OP
	<b>3.1.24.</b> Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.	OP
	<b>3.1.25.</b> Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar as informações das Cartas de Serviço.	OP
	<b>3.1.26.</b> Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.	OP
	<b>3.1.27.</b> Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	<b>3.1.28.</b> Permite gerenciar as Cartas de Serviços, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar campos (títulos, subtítulos, seções) e conteúdos que se repetem em uma ou mais Cartas de Serviço simultaneamente de forma automática e padronizada.	OI
	<b>3.1.29.</b> Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os	OP

	canais de atendimento selecionados, sem redundância.	
	<b>3.1.30.</b> Permite importar conteúdo externo para a Carta por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática de Cartas de Serviço.	OP
	<b>3.1.31.</b> Permite combinar conteúdo externo importado com campos e conteúdos padronizados do item 3.1.28.	OI
	<b>3.1.32.</b> Permite recuperar o histórico das ações realizadas em todas as Cartas de Serviços, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	<b>3.1.33.</b> Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o <i>rollback</i> para versões anteriores, mantendo a integridade dos dados.	OP
	<b>3.1.34.</b> Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.	OP
	<b>3.1.35.</b> Permite configurar regras de envio de notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços no formato de e-mail, notificação push, SMS e alerta visual.	OI
	<b>3.1.36.</b> Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Cartas de Serviços.	OP
	<b>3.1.37.</b> Permite criar gráficos, relatórios e <i>dashboards</i> personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles:  a) Tag (Etiqueta) b) Tipo de serviço c) Canal de atendimento d) Data e horário de criação e atualização das Cartas e) Quantidade de acessos às Cartas por canal f) Pendência de análise das sugestões de alteração g) Avaliação realizada sobre a Cartas	OP

### 3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>3.2.1.</b> Permite que o munícipe pesquise Perguntas Mais Frequentes, nos diversos canais de atendimento, pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP
	<b>3.2.2.</b> Permite que o munícipe avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a	OP

	possibilidade de inserção de comentários.	
Atendimento	<b>3.2.3.</b> Permite que o atendente pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP
	<b>3.2.4.</b> Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP
	<b>3.2.5.</b> Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.	OP
	<b>3.2.6.</b> Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Operacional	<b>3.2.7.</b> Permite que o servidor visualize as Perguntas Mais Frequentes correspondentes à solicitação recebida.	OI
	<b>3.2.8.</b> Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Gerencial	<b>3.2.9.</b> Permite visualizar as Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade.	OI
	<b>3.2.10.</b> Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	<b>3.2.11.</b> Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OI
Configuração	<b>3.2.12.</b> Permite a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização em uma taxonomia de pelo menos três níveis (serviço, tema, assunto, por exemplo) nos diversos canais de atendimento.	OP
	<b>3.2.13.</b> Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.	OP
	<b>3.2.14.</b> Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar Perguntas Mais Frequentes.	OI
	<b>3.2.15.</b> Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.	OP



	<b>3.2.16.</b> Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	<b>3.2.17.</b> Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.	OP
	<b>3.2.18.</b> Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços ou mantê-las independentes.	OP
	<b>3.2.19.</b> Permite gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente de forma automática e padronizada.	OP
	<b>3.2.20.</b> Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	<b>3.2.21.</b> Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais Frequentes e, caso necessário, permite o <i>rollback</i> para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	<b>3.2.22.</b> Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	<b>3.2.23.</b> Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	<b>3.2.24.</b> Permite criar gráficos, relatórios e <i>dashboards</i> personalizados sobre as Perguntas Mais Frequentes pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tag (Etiqueta)</li> <li>b) Serviço</li> <li>c) Tipo de serviço</li> <li>d) Canal de atendimento</li> <li>e) Data e horário de criação e atualização das FAQs</li> <li>f) Quantidade de acessos às FAQs por canal</li> <li>g) Pendência de análise das sugestões de alteração</li> <li>h) Avaliação realizada sobre as FAQs</li> <li>i) FAQs vinculadas a serviços e FAQs independentes</li> </ul>	OP

### 3.3. BASE DO ATENDIMENTO

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	N/A	

Atendimento	<b>3.3.1.</b> Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.	OP
	<b>3.3.2.</b> Permite que o atendente compartilhe com o munícipe, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada.	OP
	<b>3.3.3.</b> Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.	OP
	<b>3.3.4.</b> Permite que o atendente sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	<b>3.3.5.</b> Permite que o atendente rastreie as alterações de um ou mais itens da Base do atendimento que ele deseja seguir, visualizando as respectivas atualizações.	OI
	<b>3.3.6.</b> Permite que o atendente visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OI
Operacional	<b>3.3.7.</b> Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OI
	<b>3.3.8.</b> Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OI
	<b>3.3.9.</b> Permite que o servidor visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OI
Gerencial	<b>3.3.10.</b> Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OI
	<b>3.3.11.</b> Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OI
	<b>3.3.12.</b> Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Base do atendimento sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OI
Configuração	<b>3.3.13.</b> Permite a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc) na Base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.	OP

	<b>3.3.14.</b> Permite que todas as informações cadastradas na Base do atendimento possam ser disponibilizadas nas interfaces do atendimento assistido por grupo de atendimento, possibilitando ainda reduzir o tamanho da base consultada por atendentes específicos.	OP
	<b>3.3.15.</b> Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar conteúdo da Base do atendimento sobre um determinado serviço.	OP
	<b>3.3.16.</b> Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.	OP
	<b>3.3.17.</b> Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.	OP
	<b>3.3.18.</b> Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.	OP
	<b>3.3.19.</b> Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.	OP
	<b>3.3.20.</b> Permite configurar o tempo de vida de um item da Base do atendimento, notificando o dono do serviço sobre a necessidade de revisão do conteúdo quando o tempo expirar.	OP
	<b>3.3.21.</b> Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	<b>3.3.22.</b> Permite criar gráficos, relatórios e <i>dashboards</i> personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Categoria do item da base</li> <li>b) Período de criação e atualização dos itens da base</li> <li>c) Usuário (criador e modificador de conteúdo)</li> <li>d) Avaliação do conteúdo</li> <li>e) Quantidade de acessos</li> <li>f) Pendência de análise das sugestões de alteração</li> </ul>	OP

#### 4. GESTÃO DE DADOS

##### 4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E *DASHBOARDS*

REQUISITOS	C
<b>4.1.1.</b> A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário, sem necessidade de customização e contendo qualquer dado configurado e instâncias de processo do BPMS	OP



<b>4.1.2.</b> A solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: PDF, XLS, CSV, HTML, XML ou TXT.	OP
<b>4.1.3.</b> A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de relatórios, gráficos (pizza, barras, pipeline) e <i>dashboards</i> aos usuários por e-mail.	OP
<b>4.1.4.</b> A solução deverá permitir especificar as datas iniciais e finais para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por dia, mês, semestre e ano;	OP
<b>4.1.5.</b> A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, de forma que os relatórios, dashboards e mapas apresentem desempenho e tempo de carregamento compatíveis com as necessidades gerenciais da contratante.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>4.1.6.</b> Permite que o munícipe visualize dados agregados das solicitações por meio de uma interface gráfica com, pelo menos, filtros, gráficos, tabelas e mapas, como forma de transparência.	OI
Atendimento	N/A	
Operacional	<b>4.1.7.</b> Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulários, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
	<b>4.1.8.</b> Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação (serviço, tema, assunto, por exemplo), distrito e subprefeitura, status; bem como salvar os filtros aplicados.	D3
	<b>4.1.9.</b> Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , possibilitando a formatação, seleção, agrupamento ( <i>drill up</i> ), detalhamento ( <i>drill down</i> ) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Gerencial	<b>4.1.10.</b> Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulário, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados,	OP

	de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	
	<b>4.1.11.</b> Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação (serviço, tema, assunto, itens de formulário, por exemplo), distrito e subprefeitura, status; bem como salvar os filtros aplicados.	D3
	<b>4.1.12.</b> Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , possibilitando a formatação, seleção, agrupamento ( <i>drill up</i> ), detalhamento ( <i>drill down</i> ) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Configuração	<b>4.1.13.</b> A solução deverá permitir selecionar os campos e as informações que estarão presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a formatação, agrupamento ( <i>drill up</i> ), detalhamento ( <i>drill down</i> ) e totalização dos dados da solução, sem necessidade de customização da ferramenta	OP
	<b>4.1.14.</b> A solução deverá permitir criar relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando, de forma intuitiva, escolher as colunas que deverão estar presentes no relatório, os relacionamentos entre as colunas, os agrupamentos por campos e os filtros, sem necessidade de customização da ferramenta	OP



	<p><b>4.1.15.</b> A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica e Presencial) de forma segregada;</li><li>b) Solicitações por tipo de serviço;</li><li>c) Solicitações por fase do fluxo de atendimento;</li><li>d) Solicitações por etapa do fluxo de atendimento;</li><li>e) Solicitações pelas taxonomias definidas, como tema e assunto, por exemplo;</li><li>f) Solicitações por tipo de solicitante (pessoa física e pessoa jurídica);</li><li>g) Relatórios demográficos (gênero, idade, faixa etária, escolaridade, dados territoriais, entre outros) de solicitações e de solicitantes. Entende-se por dados territoriais: logradouro, número, CEP, região, subprefeitura, distrito, setor, quadra, lote, latitude, longitude ou outro critério de georreferenciamento;</li><li>h) Solicitações prestes a vencer (em um período de tempo configurável);</li><li>i) Solicitações atrasadas;</li><li>j) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento;</li><li>k) Solicitações por solicitante;</li><li>l) Solicitações por atendente;</li><li>m) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço;</li><li>n) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço;</li><li>o) Solicitações reabertas;</li><li>p) Solicitações encaminhadas;</li><li>q) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço.</li></ul>	OP
--	---	----

	<p><b>4.1.16.</b> Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar outros tipos de dados por componente (menus de navegação, interfaces, páginas HTML, módulos), por sessão, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independente da quantidade de visitas)</li> <li>b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários)</li> <li>c) Quantidade de visualizações de página (<i>Pageviews</i>)</li> <li>d) Quantidade de Páginas/Visita</li> <li>e) Taxa de saída</li> <li>f) Taxa de rejeição (<i>Bounce Rate</i>)</li> <li>g) Número de novas visitas e recorrentes</li> <li>h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real)</li> <li>i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, campanhas, etc.)</li> <li>j) Origem geográfica do acesso</li> <li>k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.)</li> <li>l) Tempo de navegação</li> <li>m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução</li> <li>n) Termos de pesquisa retornados e não retornados no momento do agendamento.</li> <li>o) Quantidade de instalações e desinstalações do Aplicativo Móvel</li> </ul>	<p>OP</p>
	<p><b>4.1.17.</b> Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados das ligações telefônicas oriundos da integração com a solução de CTI por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora da ligação, etc., possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação permitindo a geração de relatórios e dashboards com autonomia, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Quantidade de ligações recebidas</li> <li>b) Quantidade de ligações atendidas</li> <li>c) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento)</li> <li>d) Tempo de espera (médio, total e por atendimento)</li> <li>e) Taxa de abandono</li> <li>f) Quantidade de rechamadas</li> <li>g) Quantidade de transferências</li> <li>h) Resultados da avaliação de satisfação</li> <li>i) Taxa de ocorrência de ligações longas (long call)</li> <li>j) Taxa de ocorrência de ligações curtas (short call)</li> </ul>	<p>OI</p>

	<p><b>4.1.18.</b> Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados do chat por serviço, por atendente, por protocolo, por fila de atendimento, por data e hora do atendimento, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento) b) Tempo de espera (médio, total e por atendimento)</p>	OI
	<p><b>4.1.19.</b> Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados de avaliação de satisfação por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Avaliação dos serviços concluídos b) Avaliação do Portal de Atendimento WEB c) Avaliação do Aplicativo Móvel d) Avaliação do Chat</p>	OI
	<p><b>4.1.20.</b> Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> nos canais de atendimento.</p>	OP
	<p><b>4.1.21.</b> Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.</p>	OP
	<p><b>4.1.22.</b> Permite a criação, sem programação e com autonomia, de <i>dashboards</i> com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mas sem se limitar a apenas estes: mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo linha, do tipo barra, do tipo coluna, do tipo pizza, do tipo rosca, do tipo área, do tipo dispersão, do tipo treemap, do tipo radar, nuvem de palavras, dentre outros formatos de gráficos.</p>	OP
	<p><b>4.1.23.</b> Permite a representação das solicitações em um mapa de calor, correspondente ao território do município de São Paulo, dos tipos mancha térmica e escala de cor, com a possibilidade de filtros, pelo menos por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação (serviço, tema, assunto, por exemplo), distrito e subprefeitura, status; bem como gravar os filtros aplicados.</p>	D3
	<p><b>4.1.24.</b> Permite o <i>zoom-in</i> e <i>zoom-out</i> no mapa de calor, com a possibilidade de visualizar mais informações sobre a solicitação de acordo com o nível de zoom aplicado, exibindo pelo menos o número do protocolo (com link para a interface de prestação do serviço), a etapa ou fase da prestação do serviço, a data de abertura, distrito e subprefeitura, a taxonomia da solicitação (serviço, tema e assunto, por exemplo).</p>	D2
	<p><b>4.1.25.</b> Permite a exportação dos mapas de calor em diferentes formatos de arquivo, tais como PDF, PNG, HTML, JPEG e JPG.</p>	D2



	<b>4.1.26.</b> Permite a exibição de informações referentes ao processamento do mapa de calor (por exemplo, data atualizada do último processamento).	D2
	<b>4.1.27.</b> Permite a criação de modelos de relatórios, sem necessidade de programação e com completa autonomia, ou alterar os já existentes.	OP
	<b>4.1.28.</b> Permite que os relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> criados sejam salvos e compartilhados para grupos específicos de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.	OP
	<b>4.1.29.</b> Permite a extração automatizada dos dados brutos para <i>data lake</i> com outros dados públicos.	OI
	<b>4.1.30.</b> Disponibilizar API de acesso aos dados de forma segura e estruturada, para uso em ferramentas de BI utilizadas pela CONTRATANTE.	OI

## 5. AGENDAMENTO

### 5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>5.1.1.</b> Permite que o munícipe cadastre um agendamento para o atendimento presencial do serviço contendo data, hora e local de comparecimento conforme disponibilidade da agenda da unidade e grupo de atendimento.	OP
	<b>5.1.2.</b> Permite que o munícipe consulte o histórico dos agendamentos realizados.	OP
	<b>5.1.3.</b> Permite que o munícipe receba informações do agendamento por e-mail, SMS ou Redes Sociais.	OI
	<b>5.1.4.</b> Permite que o munícipe confirme o agendamento ou realize o cancelamento do atendimento presencial do serviço pelos canais de atendimento e por SMS.	OI
	<b>5.1.5.</b> Permite que o munícipe altere os dados do agendamento (data, hora ou local de comparecimento), conforme disponibilidade da agenda da unidade e grupo responsável pelo atendimento.	OP
	<b>5.1.6.</b> Permite que o munícipe consiga visualizar os locais de atendimento próximos a sua residência ou ao local no qual o munícipe se encontra no momento do agendamento.	OI

Atendimento	<b>5.1.7.</b> Permite que o atendente cadastre um agendamento para o atendimento presencial do serviço contendo data, hora e local de comparecimento, conforme disponibilidade da agenda da unidade responsável pelo atendimento.	OP
	<b>5.1.8.</b> Permite que o atendente consulte o histórico dos agendamentos realizados.	OP
	<b>5.1.9.</b> Permite que o atendente altere os dados do agendamento (data, hora ou local de comparecimento), conforme disponibilidade da agenda da unidade responsável pelo atendimento.	OP
	<b>5.1.10.</b> Permite que o atendente consiga visualizar os locais de atendimento próximos à residência do munícipe ou próximos ao local no qual o munícipe se encontra no momento do agendamento.	OI
	<b>5.1.11.</b> Permite que o atendente cancele o agendamento do atendimento presencial.	OI
Operacional	<b>5.1.12.</b> Permite que o servidor operacional consiga visualizar todos os agendamentos da sua unidade, com seus respectivos dados, bem como os agendamentos vinculados a cada servidor operacional.	OP
	<b>5.1.13.</b> Permite que o servidor operacional registre o comparecimento e ausência do munícipe no atendimento presencial.	OP
Gerencial	<b>5.1.14.</b> Permite gerenciar a agenda da unidade e grupo de atendimento presencial, considerando os dias, horários, localidades e servidores disponíveis.	OP
Configuração	<b>5.1.15.</b> Permite configurar a opção de agendamento para atendimento presencial nos diversos canais de atendimento.	OP
	<b>5.1.16.</b> Permite parametrizar para cada serviço a opção de agendamento, reagendamento e cancelamento do agendamento do atendimento presencial.	OP
	<b>5.1.17.</b> Permite a configuração de georreferenciamento para auxiliar o usuário na localização de local mais próximo para agendamento.	OI
	<b>5.1.18.</b> Permite configurar as regras de negócio da etapa de agendamento para atendimento presencial, sem necessidade de programação.	OP
	<b>5.1.19.</b> Permite configurar os locais, dias e horários disponíveis para o atendimento ao serviço de acordo com as características da unidade de atendimento.	OP
	<b>5.1.20.</b> Permite configurar o permissionamento dos usuários responsáveis pelo gerenciamento da agenda da unidade e grupo de atendimento presencial, considerando os dias, horários, localidades e servidores disponíveis.	OI



## 6. NOTIFICAÇÃO

### 6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>6.1.1.</b> Permite que o munícipe receba notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento e pendências do serviço por diversos canais, tais como e-mail, SMS e notificações <i>push</i> no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB.	OP
	<b>6.1.2.</b> Permite que o munícipe receba notificação sobre a necessidade de marcação de agendamento presencial do serviço.	OP
	<b>6.1.3.</b> Permite que o munícipe receba notificação com lembrete de comparecimento ao atendimento presencial agendado.	OP
	<b>6.1.4.</b> Permite que o munícipe receba notificação sobre a necessidade de complementar informações sobre um serviço.	OP
Atendimento	<b>6.1.5.</b> Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.	OP
	<b>6.1.6.</b> Permite que o atendente visualize as notificações enviadas ao munícipe para conseguir informá-lo.	OP
Operacional	<b>6.1.7.</b> Permite que o servidor receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação.	OP
	<b>6.1.8.</b> Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.	OP
Gerencial	<b>6.1.9.</b> Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.	OP
Configuração	<b>6.1.10.</b> Permite configurar as regras de envio de notificações aos usuários da solução durante a execução do fluxo de trabalho sobre o progresso e pendências.	OP
	<b>6.1.11.</b> Permite configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail, SMS e notificações <i>push</i> no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB, etc.	OP

## 7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

### 7.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO



PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>7.1.1.</b> Permite que o munícipe realize a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.	OP
	<b>7.1.2.</b> Permite que o munícipe receba notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação do serviço.	OI
	<b>7.1.3.</b> Permite que o munícipe consulte seu histórico de avaliações, visualizando as avaliações realizadas e pendentes.	D2
Atendimento	<b>7.1.4.</b> Permite que o atendente avalie a prestação de um serviço a pedido do munícipe.	OP
Operacional	<b>7.1.5.</b> Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados por ele, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço ou unidade, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OI
Gerencial	<b>7.1.6.</b> Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade de atendimento, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OI
Configuração	<b>7.1.7.</b> Define fases e etapas de avaliação do serviço.	OP
	<b>7.1.8.</b> Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.	OP
	<b>7.1.9.</b> Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.	OP

## 8. PESQUISA

### 8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>8.1.1.</b> Permite que o munícipe cadastrado seja notificado sobre as pesquisas temáticas ou de opinião por e-mail, notificações <i>push</i> e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB.	OP
	<b>8.1.2.</b> Permite que o munícipe cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS.	OP
Atendimento	<b>8.1.3.</b> Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do munícipe para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica ou Atendimento Presencial).	OP

Operacional	N/A.	
Gerencial	N/A.	
Configuração	<b>8.1.4.</b> Permite a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas.	OP
	<b>8.1.5.</b> Permite configurar as perguntas e os seguintes formatos de exibição, não se limitando a apenas estes: a) Caixa de seleção; b) Múltipla escolha; c) Seleção de data em calendário; d) Seleção de hora, minuto e segundo; e) Lista de opções; f) Classificação de itens; g) Pontuação; h) Texto livre.	OP
	<b>8.1.6.</b> Permite o envio das perguntas e a coleta das respostas das pesquisas pelos canais de atendimento, SMS e e-mail.	OI
	<b>8.1.7.</b> Permite o envio de notificação a determinado grupo de usuários solicitando que responda a pesquisa, conforme requisitos presentes no item 9. CAMPANHA.	OI
	<b>8.1.8.</b> Permite vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.	OP
	<b>8.1.9.</b> Permite a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.	OP

## 9. CAMPANHA

### 9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS

REQUISITOS	C
<b>9.1.1.</b> A solução deverá estabelecer interface com solução da contratante para interação eletrônica via mensagens de texto do tipo SMS e serviços de mensageria instantânea, possibilitando até 3 (três) tentativas de disparo de mensagens para um mesmo número de telefone.	OI

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<b>9.1.2.</b> Permite ao munícipe cadastrado receber uma campanha de marketing e comunicação pelos diversos canais de atendimento.	OP



Atendimento	N/A.	
Operacional	N/A.	
Gerencial	N/A.	
Configuração	<p><b>9.1.3.</b> Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos munícipes, palavras-chave de busca, entre outros, para determinar a lista de destinatários e personalizar mensagens para realização de campanhas através de e-mail, notificações <i>push</i> e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB. Exemplos de campanha:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envio de e-mail com um link para uma pesquisa para todos os munícipes que solicitaram um determinado serviço.</li> <li>• Envio de uma notificação <i>push</i> para uma pesquisa no Aplicativo Móvel para todos os munícipes acima de sessenta anos que registraram elogios no último mês.</li> <li>• Envio de SMS com um link para uma pesquisa para munícipes que registraram solicitações sobre um determinado serviço em maio deste ano.</li> </ul>	OP
	<p><b>9.1.4.</b> Permite a publicação de campanhas de marketing e comunicação nas principais redes sociais, no mínimo, Facebook, Facebook Messenger, Twitter, LinkedIn, Whatsapp, Telegram, conforme a necessidade da CONTRATANTE.</p>	OI
	<p><b>9.1.5.</b> Permite o cadastro e gerenciamento das campanhas por meio de uma interface gráfica, em que se desenha e executa a régua de relacionamento, define o fluxo de comunicação, período da campanha (eventual ou recorrente), objetivo, mensagem, canal, público alvo e demais regras definidas.</p>	OP
	<p><b>9.1.6.</b> Permite a execução de comunicações após algum evento comportamental do usuário (por exemplo: abandono de navegação, preenchimento de formulário).</p>	OI
	<p><b>9.1.7.</b> Permite a gestão da base de contatos para envio de comunicações a partir de mecanismos <i>opt-in</i> e <i>opt-out</i> por canal (e-mail, notificações <i>push</i> e SMS).</p>	OP
	<p><b>9.1.8.</b> Permite a criação de regras que controlem o número de comunicações recebidas por um usuário em um determinado período de tempo.</p>	OP
	<p><b>9.1.9.</b> Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (<i>templates</i>) para as comunicações com os usuários.</p>	OP
	<p><b>9.1.10.</b> Permite o uso de tags nas campanhas enviadas por e-mail, com capacidade de detecção de abertura, cliques em links no conteúdo e deleção do e-mail.</p>	OP



	<b>9.1.11.</b> Permite a edição do nome do responsável pela mensagem (“PMSP”, por exemplo) e conteúdo da campanha, suportando <i>hyperlinks</i> , texto, imagens e anexos no e-mail.	OI
	<b>9.1.12.</b> Permite a realização de testes A/B de e-mails, com possibilidade de testar variáveis diferentes no mesmo e-mail, como assunto, remetente, data e hora de entrega, conteúdo, etc.	OP
	<b>9.1.13.</b> Permite a visualização prévia do conteúdo da campanha antes da publicação.	OP
	<b>9.1.14.</b> Permite a geração de relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> customizados para o acompanhamento do desempenho de cada campanha executada, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP
	<b>9.1.15.</b> A solução deverá disponibilizar relatórios de todas as campanhas enviadas com seus respectivos retornos.	OP

## 10. REQUISITOS TÉCNICOS

### 10.1. REQUISITOS GERAIS

- 10.1.1.** Será responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da solução no modelo SaaS (Software as a Service) com toda infraestrutura, licenças (se necessário), componentes de hardware e software, comunicação de dados, suprimentos e procedimentos necessários para o seu perfeito funcionamento, mesmo que não solicitados explicitamente.
- 10.1.2.** Todos os requisitos técnicos deverão ser comprovados para homologação da implantação.
- 10.1.3.** Os recursos de infraestrutura da CONTRATADA devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se às necessidades da CONTRATANTE.
- 10.1.4.** A CONTRATADA deverá administrar e gerenciar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados, os Softwares Básicos e Ferramentas que suportarão os Sistemas Aplicativos da solução, bem como administrar o Banco de Dados e as aplicações da solução.
- 10.1.5.** A solução e seus dados, em ambiente de produção, contingência e seus backups devem ser hospedados em Data Center(s) em conformidade com a certificação TIA 942, no mínimo TIER II.
- 10.1.6.** A solução deverá permitir a plena utilização em todos os canais de atendimento da CONTRATANTE, independente de sua localização física. O acesso à solução se dará por meio da Internet e pela Rede Corporativa da CONTRATANTE.
- 10.1.7.** A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de desenvolvimento (parametrização), homologação, treinamento e produção e ter a possibilidade de realizar exportação/importação de processos sem necessidade de downtime.
- 10.1.8.** A solução deverá ser responsiva para uso em mobile/celular, uma vez que muitos servidores



utilizarão a solução estando a campo.

- 10.1.9.** A solução deverá disponibilizar de forma nativa interfaces, módulos, add-ons e plug-ins, sem necessidade de customização, para os principais recursos de atendimento e prestação dos serviços públicos, tais como: Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, chat, telas para o atendente presencial, atendente telefônico e servidor gerencial.
- 10.1.10.** Caso outras redes sociais ou serviços de mensageria instantânea venham a ser integradas a solução pela CONTRATADA, não haverá custos adicionais para que a CONTRATANTE possa atender os munícipes utilizando as novas redes, dentro do conceito de omnichannel.
- 10.1.11.** A solução deverá gerenciar e coordenar todas as solicitações, independentemente do canal de atendimento utilizado para abertura, mantendo uma fila única de solicitações as quais serão distribuídas automaticamente observando as regras e critérios definidos pela CONTRATANTE.
- 10.1.12.** A solução deverá armazenar e disponibilizar toda a jornada do munícipe pelos diversos canais de atendimento, registrando todas as ações e conteúdos gerados por ele, pela solução e pelos outros usuários que interagem com a solução. Assim, a Prefeitura poderá interagir com o Munícipe por meio de diversos canais em um mesmo atendimento.
- 10.1.13.** A solução deverá acompanhar a jornada completa do munícipe, em tempo real, automaticamente, no canal onde está ocorrendo o atendimento ou no momento em que for solicitada. Neste sentido, a solução permitirá por meio de uma única interface gráfica a consulta e a exibição de informações históricas e analíticas de todas as interações referentes a um determinado munícipe ou a um conjunto de munícipes, e sobre as solicitações realizadas.
- 10.1.14.** O atendimento não humano será feito por assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots), conforme especificado no **ANEXO I.II - LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT.**
- 10.1.15.** A solução não poderá se caracterizar ou ter sido desenvolvida utilizando softwares do tipo freeware, shareware, demo/trial ou de custo compartilhado.
- 10.1.16.** A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do munícipe, inclusive entre os diversos canais de atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de um mesmo munícipe mais de uma vez.
- 10.1.17.** A solução deverá indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de inserção dos dados, independente da natureza (estruturada e não estruturada, sistêmica e não sistêmica), possibilitando a realização de buscas por palavras-chave, além de possuir arquitetura avançada de pesquisa textual, objetivando melhor desempenho.
- 10.1.18.** A solução deverá permitir o monitoramento da atividade de pesquisa e de acesso à solução, registrando as estatísticas de palavras-chave utilizadas pelos usuários nas buscas e de quantidade de acesso aos resultados de forma a subsidiar a gestão de vocabulário da solução.
- 10.1.19.** A solução deverá permitir a gestão de vocabulário a partir de um dicionário de sinônimos para



palavras ou expressões semelhantes, aumentando a probabilidade de indexadores e pesquisadores escolherem o mesmo termo para etiquetar um conceito particular, otimizando os resultados das buscas.

- 10.1.20.** A solução deverá disponibilizar suporte à lematização para expandir os resultados de um termo de pesquisa no buscador de palavras.
- 10.1.21.** A solução deverá permitir a gestão do ciclo de vida dos documentos de forma automática, possibilitando configurar a classificação dos arquivos de entrada, tabelas de temporalidade, privacidade e permissionamento, guarda permanente, descarte, atualização de versão, extração de relatórios sobre arquivos e integração com sistemas de arquivos externos.
- 10.1.22.** Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a CONTRATADA deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:
- a) Aderência a certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Edge e Safari e sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Linux, Android e iOS;
  - b) Prover mecanismos de identificação por georreferenciamento, por meio do uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases de logradouros).
  - c) Providenciar o pagamento do uso da API para consumir serviços de georreferenciamento, até o limite de 600.000 requisições ao ano.
- 10.1.23.** Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE todas as atualizações de software que compõem a solução adquirida.
- 10.1.24.** Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.
- 10.1.25.** Os componentes que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (*End-of-Sale*) anunciado, isto é, os componentes devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Pedido de Compra / Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (*End-of-Sale*) dos componentes que compõem a solução, o suporte (*End-of-Support*) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.
- 10.1.26.** A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE sobre a liberação de novas versões e correções de software (patches) dos serviços objeto deste Termo de Referência. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.
- 10.1.27.** Caso as condições de licenciamento dos softwares fornecidos sejam alteradas pelo fabricante durante o período de garantia, as funcionalidades e os quantitativos definidos não deverão ser prejudicados. Nas situações em que a alteração na forma de licenciamento implique em perdas qualitativas e/ou quantitativas, licenças complementares deverão ser fornecidas à CONTRATANTE, sem custo adicional.

## **10.2. Requisitos de Autenticação e Autorização**



- 10.2.1.** A solução deverá permitir a parametrização de chave de login a ser definido pela CONTRATANTE.
- 10.2.2.** A solução deverá oferecer autenticação de dois fatores.
- 10.2.3.** A solução deverá permitir vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, caracteres especiais, quantidade de tentativas de login inválidos, repetições de caracteres e período de expiração de senha.
- 10.2.4.** A solução deverá fornecer gerenciamento de direitos e permissionamentos para todos os perfis da solução, incluindo, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses.
- 10.2.5.** A solução deverá permitir a função de envio de e-mail e SMS para criação e ativação de cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado para se cadastrar.
- 10.2.6.** A solução deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, e-mail, SMS ou outros recursos seguros de lembrete de login e senha.
- 10.2.7.** A solução deverá permitir autenticação por padrões *Single Sign-On (SSO)*, *Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)* e *Active Directory (AD)*.
- 10.2.8.** A solução deverá permitir a utilização do Cadastro Pessoa Física da Receita Federal e Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica para validação dos dados cadastrais e controle de acesso à solução.
- 10.2.9.** A solução poderá vir a se integrar à autenticação integrada com a base única do governo federal (Gov.BR), a critério da CONTRATANTE;

### **10.3. Marca da Prefeitura de São Paulo**

- 10.3.1.** A solução deverá permitir a inserção da marca/logotipo da Prefeitura de São Paulo em telas, *dashboards*, portais, Aplicativo Móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo, onde possível, as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento da solução.
- 10.3.2.** A solução deverá permitir a configuração das interfaces da solução para seguir os padrões de cores e a identidade visual da CONTRATANTE.

### **10.4. Requisitos de Configuração**

- 10.4.1.** A solução deverá permitir que as parametrizações, configurações e ajustes a serem realizados pelo “Perfil Configurador” possam ser realizadas através de interface gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação e dando autonomia à Prefeitura de São Paulo.
- 10.4.2.** Todo comportamento da solução deverá ser configurado através de metadados, sem necessidade de alterações em código fonte.



**10.4.3.** Os metadados para construção das telas e interfaces deverão ser armazenados na própria solução.

**10.4.4.** As parametrizações e configurações devem contemplar:

- a) edição do esquema de entidades/objetos e relacionamentos;
- b) criação, alteração e exclusão ou desativação de entidades/objetos e relacionamentos;
- c) dicionário de dados; e
- d) relacionamentos 1-n, n-1, n-n.

## **10.5. Requisitos de Usabilidade**

**10.5.1.** A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de dicas (hints) nos principais campos das telas, bem como compatibilidade com dispositivos móveis.

**10.5.2.** O portal e o aplicativo móvel da solução deverão possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

**10.5.3.** A solução deverá possuir a capacidade de sugestão para correção ortográfica no idioma português (Brasil), aplicando-se regras como de acentuação.

**10.5.4.** A solução deverá ser responsiva para uso em celular, tablet e mobile.

**10.5.5.** A solução deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) e com os padrões HTML e CSS conforme preconizados pelo W3C (World Wide Web Consortium).

**10.5.6.** Os sítios e portais WEB da solução deverão atender aos seguintes requisitos de acessibilidade:

- a) Toda imagem informativa deve possuir uma alternativa textual equivalente;
- b) Não utilizar a cor como único meio visual de transmitir informações, indicar uma ação, pedir uma resposta ou distinguir um elemento visual;
- c) Toda a funcionalidade do sítio ou portal deve ser operável através de uma interface de teclado;
- d) As páginas web não devem possuir nenhum conteúdo que pisque mais de três vezes no período de um segundo;
- e) As páginas web devem ter títulos que descrevem o tópico ou a finalidade;
- f) É fornecida uma explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns;
- g) O idioma principal da página está identificado;
- h) As páginas não possuem atualização ou redirecionamento automático;
- i) As fontes das páginas possuem tamanho ideal de leitura (11 ou superior);
- j) O sítio deve ser validado pelo ASES WEB (<http://asesweb.governoeletronico.gov.br/ases>), buscando efetuar as correções das eventuais não conformidades;
- k) Em cada alteração de conteúdo, devem ser realizados testes de manutenção da



acessibilidade de forma a verificar se o sítio permanece acessível.

## **10.6. Requisitos de Segurança**

- 10.6.1.** Deverão ser garantidas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados no ambiente tecnológico gerenciado pela CONTRATADA.
- 10.6.2.** A solução deverá oferecer comunicação segura SSL, bem como permitir que informações confidenciais sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas aos usuários da solução.
- 10.6.3.** A CONTRATADA deverá providenciar certificado de acesso HTTPS emitido por autoridade certificadora.
- 10.6.4.** A solução deverá possuir mecanismos de prevenção a intrusões (firewall redundante e detecção de tentativa de acessos, por exemplo), bem como assegurores contra a captura de dados por códigos maliciosos.
- 10.6.5.** A solução deverá registrar as informações das operações de inclusão, exclusão e alteração efetuadas sobre as entidades (mesmo que por acesso indireto ou via API, por exemplo), contendo: operação realizada, usuário que realizou a operação, data/hora da operação, módulo/interface/dados afetados.
- 10.6.6.** Todos os registros de tempo devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.
- 10.6.7.** A solução deverá disponibilizar mecanismos de rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da solução para auditoria em tempo real, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para gerenciamento, deve permitir também diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados.
- 10.6.8.** As seguintes diretivas devem ser observadas pela CONTRATADA para o caso de custódia de dados, informações e conhecimentos:
  - a) garantia de Foro brasileiro e aplicabilidade da legislação brasileira;
  - b) garantia de licenciamento compatível com as necessidades da Administração Pública Municipal;
  - c) garantia que a Administração Pública Municipal tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
  - d) vedação do uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados;
  - e) vedação da redundância não autorizada dos conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
  - f) garantia de uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados.
- 10.6.9.** A CONTRATADA deverá realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade mínima mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia, lista de riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de



informação utilizados, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

- 10.6.10.** A CONTRATADA deverá possuir um Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.
- 10.6.11.** A CONTRATADA deverá possuir sistema de hardware e de dados para missão crítica com política de Disaster Recovery, balanceamento, conectividade, backup, e restore durante a vigência contratual com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas.
- 10.6.12.** A solução deverá estar de acordo com as recomendações do Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de codificação, segurança, autenticação e controle de acesso.

#### **10.7. Requisitos de Integração e Interoperabilidade**

- 10.7.1.** Disponibilizar um Kit de Desenvolvimento de Software (Software Development Kit - SDK), permitindo a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados.
- 10.7.2.** A solução deverá ter a capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços, ou em áreas de disponibilização de informações usadas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas, barramentos de serviços, áreas de disponibilização, bem como gerar bancos de dados intermediários para obter as informações necessárias aos atendimentos.
- 10.7.3.** A solução deverá ter a capacidade de atualizar os sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE, seja diretamente em bancos de dados, ou indiretamente, mediante gravação em bancos de dados intermediários, barramentos de serviços ou áreas para disponibilização de informações. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas e áreas para atualizar as informações armazenadas nos sistemas usados pela CONTRATANTE.
- 10.7.4.** A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com aplicações internas e externas da CONTRATANTE por meio de webservices ou APIs utilizando os padrões REST, XML, SOAP, WSDL, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros.
- 10.7.5.** A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP, IMAP e POP3.
- 10.7.6.** O desenvolvimento de programas e rotinas para acesso e atualização das informações dos sistemas da CONTRATANTE observarão as regras determinadas pela CONTRATANTE. Quando necessário, a CONTRATADA deverá desenvolver integrações, as quais se tornarão propriedades da CONTRATANTE.
- 10.7.7.** Disponibilizar API (Application Programming Interface) para integração com softwares de





terceiros.

**10.7.8.** A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com a solução da central de atendimento telefônico da CONTRATANTE, conforme especificado no item 10.8 Computer Telephony Integration (CTI).

#### **10.8. Computer Telephony Integration (CTI)**

**10.8.1.** A solução deverá integrar-se à plataforma de telecomunicações da Central SP156 de atendimento telefônico via webservices REST e XML RPC a fim de que as seguintes funcionalidades sejam providas:

- a) Screen pop up: abertura da tela inicial de atendimento quando ocorrer o recebimento de uma chamada telefônica pelo atendente exibindo as informações de cadastro do munícipe com base no telefone do qual se originou a chamada;
- b) Caso não haja nenhum cadastro relacionado ao telefone, a solução deverá apresentar uma tela em branco, com o número de telefone já preenchido, a fim de que seja possível o cadastro inicial do munícipe;
- c) Caso exista mais de um cadastro com o mesmo telefone, deverá ser mostrada uma lista com todos munícipes vinculados ao número de telefone;
- d) Em qualquer caso, a tela de atendimento deverá permitir a criação de um novo cadastro;
- e) A tela de atendimento deverá exibir o caminho percorrido pelo munícipe na URA (Unidade de Resposta Audível).

**10.8.2.** A solução não poderá permitir que o cadastro e o registro da chamada sejam cancelados, obrigando que o atendente preencha o mínimo de informações, conforme formulário disponibilizado para tal.

**10.8.3.** A solução deverá vincular a gravação da conversa telefônica ao registro da solicitação. Todo atendimento da Central SP156 é gravado em um servidor específico e identificado por meio de uma URL. Ao final do atendimento, a solução deverá ser capaz de vincular tal URL à solicitação.

**10.8.4.** A solução deverá fornecer, à plataforma de telecomunicações da Central SP156, lista de telefones de determinado grupo de usuários a fim de que seja realizada a discagem automática pela central telefônica.

#### **10.9. Requisitos de Desempenho e Disponibilidade**

**10.9.1.** A solução deverá ser tolerante a falhas de hardware, software e energia, e a pausas controladas, permitindo a retomada do processamento a partir do ponto em que ocorreu a interrupção.

**10.9.2.** A solução deverá prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade, com ambiente em nuvem em única instância.

**10.9.3.** A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem



interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade conforme acordo de nível de serviço definido no **ANEXO I.IV – ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA)**.

**10.9.4.** A CONTRATADA deverá oferecer uma área restrita em uma interface WEB para acompanhamento on-line de software e infraestrutura, com relatórios e dashboards das informações de desempenho do ambiente da solução, contemplando pelo menos as seguintes medidas em tempo real:

- a) Disponibilidade do software;
- b) Quantidade de Acessos;
- c) Escalabilidade dos recursos computacionais provisionados.

## GLOSSÁRIO

Para fins deste Termo de Referência, consideram-se as seguintes definições:

**Base de conhecimento:** contempla a Carta de Serviços, as Perguntas Mais Frequentes, a Base do Atendimento e os demais conteúdos informativos disponíveis na solução.

**Perguntas Mais Frequentes:** refere-se ao conjunto de perguntas e respostas cadastradas na solução para orientar o atendimento telefônico e presencial, podendo ou não estar vinculadas a um ou mais serviços ou assuntos.

**Carta de Serviços:** de acordo com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A Carta de Serviços deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- serviços oferecidos;
- requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- principais etapas para processamento do serviço;
- previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- forma de prestação do serviço; e
- unidades de atendimento para a solicitação do serviço.

A Carta de Serviços é objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

No caso de serviços cujas solicitações são realizadas nos canais da solução deste Termo de Referência, será necessário vincular a Carta de Serviços correspondente aos parâmetros de configuração do serviço, tais como formulários, fases de atendimento e fluxo de trabalho interno. A Carta também contempla os serviços não digitais, ou seja, aqueles que necessitam da presença física do munícipe em uma unidade de atendimento para iniciar a solicitação.

**Descomplica SP:** programa da Prefeitura de São Paulo inspirado no Poupatempo, constituído por unidades de atendimento presencial, integrando, em um único local, diversos órgãos do município e parceiros de outras



esferas de governo.

**Etapas:** subdivisões do fluxo de trabalho interno que geram resultados intermediários relevantes para a prestação do serviço.

**Fases de Atendimento:** subdivisões do fluxo de atendimento. São as fases da prestação do serviço que o município enxerga, pelos quais é possível ver o andamento da solicitação.

**Fluxo de Trabalho Interno:** fluxo referente à prestação do serviço público que ocorre internamente na Prefeitura. Há uma correspondência entre as fases de atendimento e o fluxo de trabalho interno.

**Grupo de Atendimento:** grupo de atendentes presenciais e virtuais para cadastro de demandas e fornecimento de informações, ou grupo operacional, para o tratamento de solicitações de serviços, alocado em uma ou mais unidades de atendimento.

**Serviço Público:** é um conjunto de atividades desenvolvidas pela Administração Pública para atender as necessidades da sociedade. No contexto deste Termo de Referência, os serviços públicos que são objeto de digitalização possuem os seguintes atributos:

- Unidade de atendimento
- Dono do serviço
- Canal de atendimento
- Forma de solicitação (*on-line* e presencial)
- Forma de identificação (anônimo e não anônimo)
- Procedimento padrão com etapas definidas
- Relacionamento (relacionado ou não relacionado a outro serviço)
- Período de vigência
- Outras tags/etiquetas

**Dono do serviço:** responsável pelas regras de negócio e conteúdo da Base de Conhecimento do serviço, desenho, gerenciamento de mudanças e melhoria contínua do processo, garantindo que o serviço prestado nas diferentes unidades de atendimento esteja adequado ao propósito desejado.

**Protocolo:** número único que identifica a solicitação do município, permitindo o seu acompanhamento pelo município.

**Solicitação:** pedido de serviço público, pedido de informação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e demais pronunciamentos dos municípios que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

**Unidade de Atendimento:** área dentro ou fora de um órgão ou entidade da Prefeitura de São Paulo onde ocorre o atendimento ou a prestação dos serviços públicos.

**Usuário Ativo:** usuário da solução que está habilitado e que pode fazer uso das funcionalidades disponíveis, conforme perfil de acesso, a qualquer tempo.

**N/A:** não se aplica



**ANEXO I.II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT (Item 3)**

**1.1. ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)**

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	<p><b>1.1.1.</b> Permite que o munícipe pergunte e interaja com o Assistente Virtual Inteligente utilizando linguagem natural e coloquial, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, para:</p> <p>a) Solicitar serviço público e consultar status de atendimento;  b) Realizar reclamação, denúncia, elogio, sugestão, etc;  c) Avaliar serviços prestados;  d) Avaliar o atendimento do Assistente Virtual Inteligente;  e) Buscar orientações gerais e esclarecer dúvidas sobre os serviços;  f) Responder pesquisas temáticas e de opinião;  g) Buscar informações gerais, como notícias, leis, decretos e portarias municipais, eventos, telefones úteis, horários de funcionamento das unidades de atendimento.</p>	OP
	<p><b>1.1.2.</b> Permite que o munícipe utilize neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas e variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período de forma a entender sua real intenção ao efetuar uma pergunta ou buscar por um conteúdo. Caso o chatbot não consiga entender exatamente o que o munícipe solicitou, deverá apresentar uma lista com possíveis funcionalidades que possam estar aderentes ao que foi digitado. Baseado no que o munícipe escolher, o chatbot irá aprender quais são as respostas mais adequadas.</p>	OI
	<p><b>1.1.3.</b> Permite que o munícipe seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis, etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas.</p>	OP
	<p><b>1.1.4.</b> Permite que o munícipe seja atendido de forma personalizada, possibilitando tratá-lo de forma individualizada, trazendo informações específicas ao usuário e contexto em questão, sempre que aplicável.</p>	OI
	<p><b>1.1.5.</b> Permite que o munícipe utilize recurso de auto navegação, levando-o para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.</p>	OI



	<b>1.1.6.</b> Permite que o munícipe responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface.	OP
	<b>1.1.7.</b> Permite que o munícipe receba respostas de voz nos canais que suportarem envio de áudio. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente.	OI
Atendimento	N/A	
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	<b>1.1.8.</b> Permite parametrizar o Modelo de Linguagem Natural - MLN para contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permite a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento da diversidade de perfis de munícipes da cidade de São Paulo.	OI
	<b>1.1.9.</b> Permite desenhar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.	OI
	<b>1.1.10.</b> Permite acompanhar em tempo real os atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento.	OI
	<b>1.1.11.</b> Permite a extração de relatórios sobre as interações realizadas entre o munícipe e o chatbot, possibilitando a consolidação dos resultados.	OI
	<b>1.1.12.</b> Permite a visão analítica e cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível:  a) Avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente, incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos munícipes, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na auto navegação, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (off-line), dentre outros; b) Emitir relatórios estatísticos de acesso por canal (rede social, portal WEB), por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc); e c) Realizar auditoria de utilização da solução possibilitando o	OI



	<p>rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.</p>	
--	---	--

## 1.2. REQUISITOS GERAIS

- 1.2.1.** A solução deverá operar integralmente em nuvem no modelo SaaS (*Software as a Service*).
- 1.2.2.** A solução deverá manter o diálogo com o munícipe, considerando as questões feitas durante o atendimento como um humano faria: correlacionando as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, tratando desambiguação e garantindo a continuidade da compreensão da intenção do munícipe ao utilizar o serviço de autoatendimento. Para tal, o uso de palavras-chave não deverá ser a base da tecnologia adotada pela solução.
- 1.2.3.** A solução deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos munícipes para entendimento da real intenção de sua procura pelo autoatendimento.
- 1.2.4.** A solução deverá identificar o sentimento do munícipe pelo uso de suas palavras durante o atendimento, podendo eventualmente alterar o tom de seu texto ou até mesmo encaminhar a conversa para um atendente humano, dependendo da emoção percebida.
- 1.2.5.** A solução deverá, proativamente, identificar a necessidade dos munícipes, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio definidas pela CONTRATANTE.
- 1.2.6.** A solução deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos munícipes, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento, e URLs de referência. Entendem-se por aprimoramentos os seguintes itens:
- a) Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
  - b) Atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente; e
  - c) Atualização de URLs referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.
- 1.2.7.** A solução deverá ser capaz de encerrar a interação com o munícipe com critérios definidos pela CONTRATANTE, como por exemplo: encerramento por tempo de inatividade do munícipe.



- 1.2.8.** A solução deverá possuir suporte nativo pelo menos para a versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer, Safari; para as versões mais recentes e estáveis dos navegadores Google Chrome e Safari em dispositivo móveis; aplicativos móveis nas plataformas IOS e Android; Chat; SMS; e-mail; e Redes Sociais: Facebook, Facebook Messenger, Twitter, LinkedIn, Whatsapp e Telegram.
- 1.2.9.** A solução deverá possuir interfaces gráficas redimensionáveis sem perda de legibilidade e funcionalidade. O layout da interface gráfica deve adequar-se à resolução de tela do dispositivo pelo qual está sendo acessado sem que haja dificuldade no acesso. As interfaces gráficas deverão ser desenvolvidas através do design responsivo. O redimensionamento máximo aceitável sem perda de funcionalidade deve ser de 200% em relação à resolução padrão.
- 1.2.10.** A solução deverá permitir o atendimento de múltiplos usuários simultaneamente, sem prejuízos ao desempenho e/ou sendo escalável tecnicamente.
- 1.2.11.** A solução deverá ser passível de configuração daquilo que não será respondido e/ou daquilo que não será interpretado e/ou daquilo que não será tratado.
- 1.2.12.** A solução deverá reconhecer a página do site ou local virtual do canal no qual o munícipe está interagindo de forma a obter maior precisão no atendimento e adequação das respostas para estes canais, inclusive redes sociais.
- 1.2.13.** A solução deverá permitir a integração com sistemas legados ou de backend por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou webservices.
- 1.2.14.** A solução deverá permitir integração com mecanismos de segurança adotados pela CONTRATANTE para auxiliar os usuários no processo de cadastramento on-line no site, bem como resgate de senhas ou dados de login.
- 1.2.15.** A solução deverá permitir sua inserção nos portais web indicados pela CONTRATANTE.
- 1.2.16.** A solução deverá ser capaz de capturar, gravar e utilizar a localização geográfica do usuário, sempre que essa informação estiver disponível e autorizada pelo usuário.
- 1.2.17.** A solução deverá ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário sempre que essa informação estiver disponível.
- 1.2.18.** O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural - MLN deverá ser elaborado pela equipe da CONTRATADA.
- 1.2.19.** A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II (data center uptime 99,741%).
- 1.2.20.** A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de desenvolvimento (parametrização), homologação, treinamento e produção.



- 1.2.21.** A CONTRATADA e a provedora da solução devem estar em conformidade com as normas NBR ISO/IEC 27001 e NBR ISO/IEC 27002.
- 1.2.22.** A solução deverá cumprir os Requisitos de Segurança do **ANEXO I.I - LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA** e os listados abaixo:
- a) Monitoramento constante contra ameaças externas;
  - b) Autoverificação e bloqueio de ações não permitidas, impedindo a divulgação de dados sigilosos, por exemplo.
  - c) Autenticação e autorização dos usuários envolvidos na manutenção e utilização da solução técnica.
  - d) Controle de acesso, com segmentação de usuários, seja por perfil ou por criticidade de conteúdo de informação (confidencial, restrita, interna, pública, etc.).
- 1.2.23.** A solução deverá permitir a gestão de mudanças, bem como o controle de versões do chatbot.





## ANEXO I.III – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

### A- Planilha de Custos e Formação de Preço Mensal

Considerando o volume de informações necessárias, bem como a necessidade de preenchimento das planilhas de composição de custos conforme determinou a Unidade Requisitante (**call center e solução tecnológica**), a planilha para ciência, conhecimento, download e preenchimento está disponível na página da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, através do link de acesso:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/inovacao/participacao\\_social/consultas\\_publicas/index.php?p=164278](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/inovacao/participacao_social/consultas_publicas/index.php?p=164278).



## **ANEXO I.IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**

### **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 1.1.** Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 1.2.** A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de indicadores de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal de atendimento de operação do Contact Center e de cada um dos Itens do Termo de Referência;
- 1.3.** As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.4.** A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos e a metodologia de avaliação durante a execução contratual, sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

### **2. Apuração do Item 1 – Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center)**

- 2.1.** A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE, diariamente e mensalmente, todos os relatórios referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos.
- 2.2.** 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.

#### **2.3. Atendimento Eletrônico**

- 2.3.1.** Índice de Ligações Não Recebidas (INR): meta de até 3% (três por cento) mensal.

**2.3.1.1.** Entende-se por ligação não recebida a 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.

#### **2.4. Atendimento Humano**

- 2.4.1.** Índice de ligações atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera (NS) para 156: meta de 85% (oitenta e cinco por cento) mensal.



- 2.4.1.1.** A meta corresponde ao coeficiente de chamadas atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas.
- 2.4.2.** Índice de ligações atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera (NS) para 199, 153 e demais serviços a critérios da CONTRATANTE: meta de 95% (noventa e cinco por cento) mensal.
- 2.4.2.1.** A meta corresponde ao coeficiente de chamadas atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas.
- 2.4.3.** Índice de Ligações Abandonadas (ILA): meta de até 5% (três por cento) mensal.
- 2.4.3.1.** Entende-se por abandono de ligações as ligações recebidas pela Central de Atendimento e que, após permanecerem 15 (quinze) segundos na fila de espera (após atendimento pela URA), são desligadas pelo munícipe.
- 2.4.3.2.** 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.
- 2.4.4.** Índice de Ligações Abandonadas (ILA) para 199, 153 e demais serviços a critérios da CONTRATANTE: meta de até 2% (dois por cento) mensal.
- 2.4.4.1.** Entende-se por abandono de ligações as ligações recebidas pela Central de Atendimento e que, após permanecerem 15 (quinze) segundos na fila de espera (após atendimento pela URA), são desligadas pelo munícipe.
- 2.4.4.2.** 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.
- 2.4.5.** Índice de Call Back (CB): meta 90% (noventa por cento) mensal
- 2.4.5.1.** Entende-se por “call back” a ligação para o munícipe, que teve seu atendimento abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é abandonada após 15 (quinze) segundos na fila de espera.
- 2.4.5.2.** 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.
- 2.4.5.3.** A meta corresponde ao coeficiente das ligações abandonadas que foram recuperadas e o atendimento concluído.
- 2.4.6.** Índice de Chat (CHT) atendidos em até 60s: 90%
- 2.4.6.1.** Este indicador refere-se ao atendimento realizado por atendimento humano, por meio da funcionalidade de chat a ser disponibilizada no portal da CONTRATANTE



e os serviços disponíveis nesta modalidade serão definidos em momento oportuno pela CONTRATANTE.

**2.4.7.** Índice de Chat (CHT) abandonados após 60s de espera: menor ou igual a 2%

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

**2.4.8.1.** 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.

**2.4.8.2.** A meta corresponde ao coeficiente de atendimentos registrados no sistema disponibilizado em relação ao total de atendimentos.

**2.4.9.** 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

**2.4.9.1.** O índice de satisfação do munícipe será obtido mediante pesquisa diária visando mensurar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA. A parametrização da pesquisa é de responsabilidade da CONTRATADA e deve ser elaborada junto à CONTRATANTE

**2.4.9.2.** A meta corresponde ao percentual do universo de munícipes entrevistados que avaliaram o atendimento prestado pela Central de Atendimento com os conceitos “bom” e “ótimo” em pelo menos duas das três perguntas feitas.

**2.4.9.3.** Caso não seja atingida a meta prevista, o índice é apurado pelo percentual médio de conceitos “bom” e “ótimo” obtidos nas duas perguntas nas quais a CONTRATADA obtiver os menores percentuais destes conceitos.

**2.5.** A determinação do valor da remuneração mensal devido será calculada conforme a seguinte metodologia:

- A.** Apuração do quantitativo das ligações 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);
- C.** Observação: Não serão consideradas para fins de remuneração as ligações efetuadas que não forem atendidas ou derem sinal de ocupado.
- D.** Apuração do quantitativo dos disparos de mensagens de texto realizado e o valor correspondente (VSMS);
- E.** Apuração do quantitativo das interações via Chat bem sucedidas e o valor correspondente (VChat)
- F.** Apuração do valor total, computando-se o resultado dos itens “a”, “b”, “d” e “e”;



**G.** Apuração dos indicadores de qualidade do serviço, conforme indicadores da tabela 1 –Indicadores de Qualidade.

**H.** Aplicação sobre o valor total, obtido no item “F”, dos decréscimos resultantes da pontuação conferida, conforme tabela 2 – Conversão de Pontos:

- $VAm = (VAr + VAa + VAcchat + VAsms) * FD$

Onde:

- VAm = Valor Mensal de Atendimento de operação do Contact Center e soluções tecnológicas
- VAr = Valor Mensal de Atendimento Receptivo
- VAa = Valor Mensal de Atendimento Ativo
- VAsms = Valor de envio de mensagens de texto
- VAcchat = Valor Mensal de Atendimento chat
- FD = Fator de Desempenho da Operação do Contact Center

Tabela 1 – Indicadores de Qualidade

Subitem	Meta	Desempenho Obtido	Decréscimo sobre o % do Fator de Reincidência [1] Desempenho	
Índice de Ligações Não Recebidas (INR)	INR ≤ 3%	INR ≤ 3%		
		3% < INR ≤ 5%	1 pts	2 pts
		INR > 5%	2 pts	3 pts
Ligações atendidas em até 15 segundos (NS) para o 156	NS ≥ 85%	NS ≥ 85%		
		80% ≤ NS ≤ 84%	0,5 pt	1 pt
		75% ≤ NS ≤ 79%	1,5 pts	2 pts
		70% ≤ NS ≤ 74%	2,5 pts	3 pts
	< 70%	3,5 pts	4 pts	
Índice de Ligações Abandonadas (ILA) para o 156	ILA ≤ 5%	≤ 5%		
		6% < ILA ≤ 8%	0,5 pt	1 pt
		8% < ILA ≤ 9%	1 pt	1,5 pts
		9% < ILA ≤ 10%	1,5 pts	2 pts
	ILA > 10%	2 pts	3,5 pts	
Índice de "Call back" (ICB)	≥ 90%	ICB ≥ 90%		
		ICB < 90%	1 pt	3 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%	1 pts	2 pts
		IS < 85%	3 pts	4 pts

  
**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
 INOVAÇÃO  
E TECNOLOGIA

Ligações atendidas em até 15 segundos (NS) para 199, 153 e demais serviços a critérios da CONTRATANTE	NS ≥ 95%	NS ≥ 95%		
		95% ≤ NS ≤ 93%	0,5 pt	1 pt
		93% ≤ NS ≤ 90%	1 pt	2 pts
		< 90%	2 pts	3 pts
Índice de Ligações Abandonadas (ILA) para 199, 153 e demais serviços a critérios da CONTRATANTE	ILA ≤ 2%	≤ 2%		
		2% ≤ ILA ≤ 3%	0,5 pt	1 pt
		3% ≤ ILA ≤ 5%	1 pt	2 pts
		9% ≤ ILA ≤ 10%	1,5 pts	2 pts
Índice de CHAT atendidos em até 60 segundos para serviços definidos a critérios da CONTRATANTE	CHAT ≥ 90%	CHAT ≥ 90%		
		85% ≤ CHAT ≤ 90%	0,5 pt	0,5 pt
		CHAT < 90%	1 pt	1 pts
Índice de CHAT Abandonados	WCA ≤ 2%	≤ 2%		
		2% < WCA ≤ 3%	0,5 pt	1 pt
		3% < WCA ≤ 5%	1 pt	2 pts
		9% < WCA ≤ 10%	1,5 pts	2 pts

Tabela 2 – Conversão de Pontos	
Pontos	FD (% fator de desempenho)
1	100
2	99
3	98
4	97
5	96
6	95
7	94
8	93
9	92
10	91
11	90



12	89
13	88
14	87
15 a 18	86
19 a 24	85
25 a 30	80
Acima de 30	70

**2.6.** Nos casos em que a Contratada desejar fazer uso da cláusula de atipicidade, deverá comprovar a(s) ocorrência(s), via ofício, na mesma oportunidade em que enviar a documentação para faturamento. Nestes casos, a fiscalização designada pela CONTRATANTE terá cinco dias úteis para análise, decisão e comunicação à CONTRATADA.

**2.6.1.** Para que os dias considerados excepcionais sejam desconsiderados do cálculo de desempenho obtido, deverá a CONTRATADA observar as seguintes condições:

**2.6.1.1.** Se, ao final do período mensal compreendido (de acordo com a data de assinatura do contrato), o desempenho obtido resultar em decréscimo sobre o percentual do fator de desempenho.

**3. Apuração do Item 2 - Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service); Item 3 - Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service); Item 4 - Suporte Técnico**

**3.1.** Para os itens 2 a 4, seguem-se os seguintes Níveis de Serviço:

Nível de Serviço Exigido	Método de Medição	Cálculo do Indicador	do	Glosa



<p>Disponibilidade Total do serviço de no mínimo 99,741%.</p>	<p>Aferição mensal de acordo com as seguintes variáveis:</p> <p>Qtd. Horas/Mês (HM): Quantidade de horas de cada mês.</p> <p>Qtd. Horas/Indisponível (HI): Quantidade de horas que o sistema esteve indisponível durante o mês.</p>	<p>Disponibilidade= <math>(HM-HI)/HM \times 100</math></p>	<p>Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente aos itens 2 e 3 por hora, até o limite de 100%. No caso de fração de hora, a glosa será calculada de forma proporcional.</p>
<p>Resolução de solicitações no Prazo <b>(RSP): 95%</b></p>	<p>Aferição mensal de acordo com as seguintes variáveis:</p> <p><b>Entregas no Prazo:</b> total de entregas que foram realizadas no período de acordo com quadro de serviços de suporte técnico abaixo.</p> <p><b>Total de Entregas:</b> total de entregas do catálogo de serviços realizadas no período.</p>	<p><b>RSP</b> = <math>\text{Entregas no prazo} / \text{Total de entregas} \times 100</math></p>	<p>Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente ao item 4 por percentual de solicitações fora do prazo, até o limite de 100%.</p>





Resolução de solicitações de forma correta na primeira vez <b>(RSCP): 95%</b>	Aferição mensal de acordo com as seguintes variáveis:  <b>Entregas Perfeitas:</b> total de entregas que foram realizadas sem retrabalho no período de acordo com quadro de serviços de suporte técnico abaixo.  <b>Total de Entregas:</b> total de entregas do catálogo de serviços realizadas no período.	<b>RSCP</b> = Entregas perfeitas/Total de entregas x 100	Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente ao item 4 por percentual de solicitações não corretas na primeira vez, até o limite de 100%.
--	--	--	--

3.2.As solicitações realizadas pela Prefeitura de São Paulo através do canal de Suporte Técnico deverão ser atendidas conforme quadro de serviços de suporte técnico abaixo.

Solicitações	Tempo de Resolução
<b>Solicitação de Suporte</b>	Até 2 (duas) horas úteis <sup>1</sup> a partir do registro da solicitação na ferramenta de Service Desk.
<b>Requisição de Serviço</b>	Até 16 (dezesesseis) horas úteis a partir do registro da solicitação na ferramenta de Service Desk.
<b>Incidente – Alto Impacto</b>	Até 1 (uma) hora corrida a partir do registro da solicitação na ferramenta de Service Desk.
<b>Incidente – Médio Impacto</b>	Até 4 (quatro) horas corridas a partir do registro da solicitação na ferramenta de Service Desk.
<b>Incidente – Baixo Impacto</b>	Até 8 (oito) horas úteis a partir do registro da solicitação na ferramenta de Service Desk.



<b>Problemas</b>	Enviar planejamento com prazo para implantação da solução até 12 (doze) horas úteis após a estabilização da solução.
------------------	--

<sup>1</sup> Por horas úteis, entende-se o período compreendido no horário comercial definido em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

#### 4. Apuração do Item 5 - Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica

4.1. Para o item 5, seguem-se os seguintes Níveis de Serviço:

Nível de Serviço Exigido	Método de Medição	Cálculo do Indicador	Glosa
Ciclos de entrega (ex. Sprints) disponibilizados no Prazo <b>(EP): 95%</b>	Aferição mensal, a cada conjunto de 20 ciclos, de acordo com as seguintes variáveis:  <b>Entregas no Prazo:</b> total de ciclos entregues no prazo.	$EP = (\text{Entregas no prazo} / 20) \times 100$	Verificado indicador menor ao mínimo contratado, desconto de 5% do valor do conjunto de 20 ciclos por dia de atraso, até o limite de 40%. No caso de fração de dia, a glosa será calculada de forma proporcional.



Entregas sem erro (EE): <b>90%</b>	Aferição mensal, a cada conjunto de 20 ciclos, de acordo com as seguintes variáveis:  <b>Entregas sem erros:</b> total de entregas que não apresentam erros de código ou erros de negócios (em desacordo com funcionalidades especificadas).	$EE = \left( \frac{\text{Entregas sem erros}}{20} \right) \times 100$	Verificado indicador menor ao mínimo contratado, desconto de 5% do valor do conjunto de 20 ciclos por erro, até o limite de 40%. No caso de fração de dia, a glosa será calculada de forma proporcional.
------------------------------------	--	---	--

## 5. Item 6 - Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução tecnológica

5.1. Para o item 6, seguem-se os seguintes Níveis de Serviço:

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Apresentação do programa do treinamento para aprovação	Em, no máximo, 10 (dez) dias corridos antes do início do treinamento	Desconto de 2% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 60%
Início de turma	Em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da abertura da Ordem de Serviço	Desconto de 2% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 60%
Avaliação do curso	Avaliação positiva do curso (ótimo ou bom) de pelo	Desconto de 10% do valor referente ao treinamento, a cada 5 pontos percentuais



	menos 50% da turma	além do mínimo estabelecido, até o limite de 60%
--	--------------------	--



ANEXO I.V - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

Item 5 - Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica

Código	Descrição com atividades e perfis profissionais	Entregas	UST
<b>Design e digitalização de novos serviços públicos</b>			
D1	<p><b><u>Diagnóstico sobre digitalização de serviço</u></b></p> <p><u>Atividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitar órgão responsável pelo serviço para entender a viabilidade, necessidades, sistemas envolvidos, macroetapas, complexidade etc.</li> <li>- Preparar e facilitar de reuniões e oficinas</li> <li>- Elaborar proposta preliminar para transformação do serviço</li> <li>- Elaborar Plano Ágil e cronograma de implantação</li> <li>- Apresentar produtos, quando necessário em reunião</li> </ul> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de design de serviços</li> <li>- Especialista na solução tecnológica</li> </ul>	<p>a) Plano ágil de implantação: análise de viabilidade, arquitetura preliminar do serviço público e cronograma de trabalho.</p>	40 UST
D2	<p><b><u>Pesquisa de usuário</u></b></p> <p><u>Atividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar e facilitar oficinas com servidores e cidadãos</li> <li>- Preparar e executar ferramentas, tais como “sombra”, “blueprint”, “jornada do usuário”, “entrevistas”, para levantamento de dados sobre a jornada do usuário</li> <li>- Sistematizar os dados levantados</li> </ul>	<p>a) Relatório contendo resultados da pesquisa de usuário</p>	40 UST

	<p>- Apresentar produtos, quando necessário em reunião</p> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <p>- Analista de design de serviços</p> <p>- Especialista na solução tecnológica</p>		
D3	<p><b><u>Mapear e propor redesenho de serviço</u></b></p> <p><u>Atividades:</u></p> <p>- Entender o fluxo do serviço com órgãos envolvidos, utilizando ferramentas de design de serviços</p> <p>- Realizar visitas onde os serviços são prestados para mapear etapas do serviço;</p> <p>- Identificar gargalos e oportunidades de melhorias, sempre pensando em melhorias do serviço para o cidadão e não somente do processo interno;</p> <p>- Preparar, sistematizar e conduzir oficinas;</p> <p>- Apresentar serviço redesenhado, incluindo a arquitetura na solução tecnológica;</p> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <p>- Analista de design de serviços</p> <p>- Especialista na solução tecnológica</p>	a) Modelo de serviço público redesenhado	80 UST
D4	<p><b><u>Prototipação do serviço público em alfa</u></b></p> <p><u>Atividades:</u></p> <p>- Preparar e facilitar oficinas de ideação de produtos.</p> <p>- Elaborar protótipos de baixa e média fidelidade, se possível navegáveis</p> <p>- Validar com dono do serviço versão em alfa</p> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <p>- Analista de design de serviços</p>	a) Protótipo navegável do serviço em versão alfa	60 UST

	- Especialista na solução tecnológica		
D5	<p><b><u>Parametrização do serviço na solução tecnológica sem integração</u></b></p> <p><u>Atividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar e testar formulário</li> <li>- Criar e testar fluxo interno</li> <li>- Criar e testar fases de atendimento</li> <li>- Testar ciclo completo na solução tecnológica</li> </ul> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de design de serviços</li> <li>- Especialista na solução tecnológica</li> </ul>	a) Serviço em homologação	24 UST
D6	<p><b><u>Parametrização do serviço na solução tecnológica com integração</u></b></p> <p><u>Atividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar e testar formulário</li> <li>- Criar e testar integração de sistemas</li> <li>- Criar e testar fluxo contemplando as etapas na solução tecnológica e as etapas no sistema legado</li> <li>- Criar e testar fases de atendimento</li> <li>- Testar ciclo completo na solução tecnológica</li> </ul> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de design de serviços</li> <li>- Especialista na solução tecnológica</li> <li>- Analista de tecnologia da informação</li> </ul>	a) Serviço em homologação	72 UST
D7	<p><b><u>Disponibilização do serviço em versão beta</u></b></p> <p><u>Atividades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Testar com dono do serviço</li> <li>- Disponibilizar serviço em versão beta para teste</li> </ul>	a) Serviço disponibilizado e testado em pequena escala	72 UST

	<p>com pequeno grupo de usuários reais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliar utilização do serviço em beta</li> <li>- Sistematizar aprendizados</li> </ul> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de design de serviços</li> <li>- Especialista na solução tecnológica</li> </ul>		
D8	<p><b><u>Melhorias do serviço para disponibilização em produção</u></b></p> <p><u>Atividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar melhorias</li> <li>- Realizar melhorias</li> <li>- Testar melhorias</li> <li>- Elaborar manuais e vídeos interativos sobre o serviço</li> <li>- Avaliar economia do serviço digital utilizando modelo de custos</li> </ul> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de design de serviços</li> <li>- Especialista na solução tecnológica</li> </ul>	<p>a) Plano de melhorias</p> <p>b) Manual e vídeos interativos do serviço</p>	30 UST
D9	<p><b><u>Operação assistida</u></b></p> <p><u>Atividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhar e monitorar serviço</li> <li>- Prestar suporte a usuários da solução</li> <li>- Elaborar melhorias de script de atendimento conforme aprendizados da operação</li> </ul> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de design de serviços</li> <li>- Especialista na solução tecnológica</li> </ul>	<p>a) Relatório de uso do serviço</p>	20 UST
<b>Melhorias</b>			





M1	<p><u>Atividades:</u> Ajustes e melhorias em integrações já existentes</p> <p><u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	Integração ajustada em homologação	8 UST por ajuste
M2	<p><u>Atividades:</u> Ajustes e melhorias em formulários já existentes</p> <p><u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	Formulário ajustado em homologação	1 UST a cada 10 campos
M3	<p><u>Atividades:</u> Ajustes e melhorias em fluxos já existentes</p> <p><u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	Fluxo ajustado em homologação	8 UST por etapa
M4	<p><u>Atividades:</u> Ajustes e melhorias em dashboards já existentes</p> <p><u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	Dashboard ajustado em homologação	3 UST por item (gráficos, filtros, tabelas, etc)
M5	<p><u>Atividades:</u> Ajustes e melhorias em relatórios já existentes</p> <p><u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	Relatório ajustado em homologação	3 UST por item (colunas, filtros, regras, etc)
M6	<p><u>Atividades:</u> Ações para melhorar a assertividade do georreferenciamento</p>	Georreferenciamento ajustado em homologação	8 UST por ação

	<p><u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>		
M7	<p><u>Atividades:</u> Incluir serviço novo em integração já existente.</p> <p><u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	Novo serviço homologado	8 UST por serviço
<b>Customizações da plataforma</b>			
CP1	<p><u>Atividades:</u> -Alterações de design e layout na solução</p> <p><u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	Design e layout alterados	16 UST
CP2	<p><u>Atividades:</u> Alterações para melhorar responsividade ou usabilidade na solução</p> <p><u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	Responsividade ou usabilidade ajustadas	12 UST
CP3	<p><u>Atividades:</u> Disponibilização de novos relatórios na plataforma</p> <p><u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	Relatório disponibilizado em homologação	16 UST
CP4	<p><u>Atividades:</u> Disponibilização de novos dashboards na</p>	Dashboard disponibilizado em	16 UST

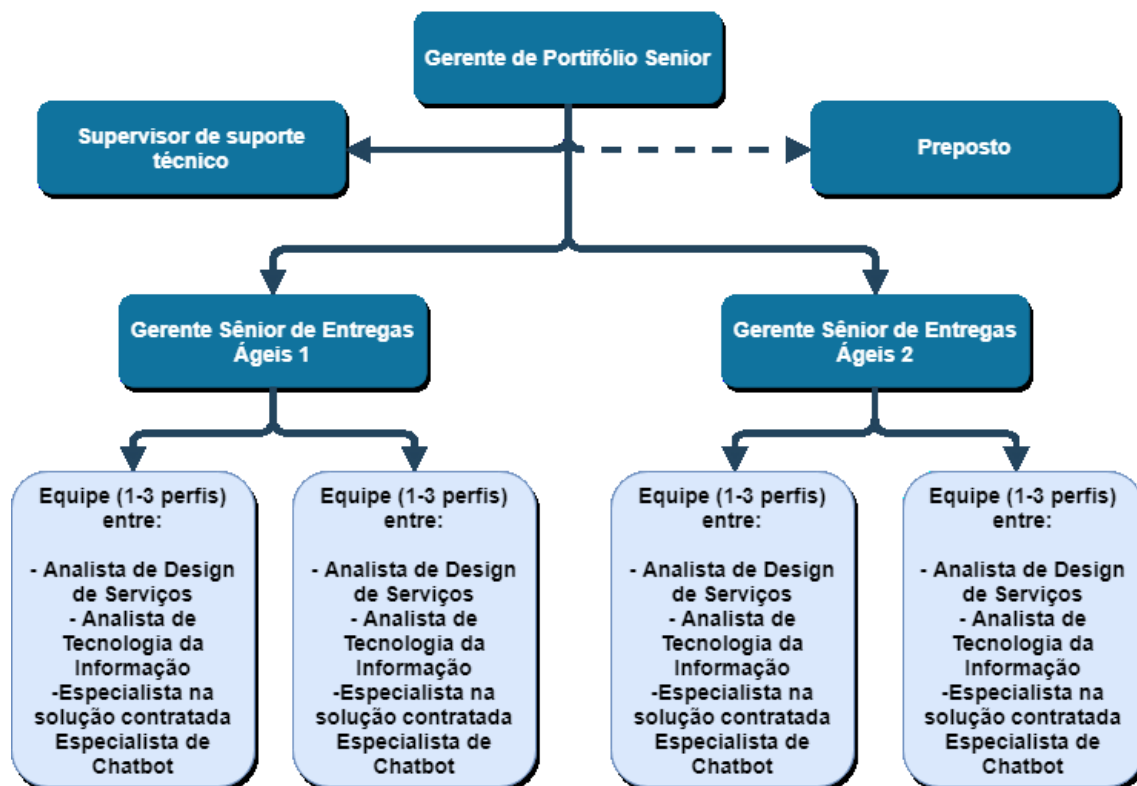


	<p>plataforma</p> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <p>Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	homologação	
CP5	<p><u>Atividades:</u></p> <p>Inclusão ou edição de componentes na solução, como campos, botões, etc.</p> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <p>Analista de Tecnologia da Informação e/ou Especialista na Solução Tecnológica</p>	Componentes disponibilizados em homologação	8 UST
<b>Configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente</b>			
CB1	<p>Diagnóstico e Análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes específicos para implementação do CHATBOT.</p> <p><u>Atividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitar órgão responsável pelo serviço para entender a viabilidade, necessidades, sistemas envolvidos, macroetapas, complexidade etc.</li> <li>- Preparar e facilitar reuniões e oficinas</li> <li>- Elaborar proposta preliminar para transformação do serviço</li> <li>- Elaborar Plano Ágil e cronograma de implantação</li> <li>- Apresentar produtos, quando necessário em reunião</li> </ul> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <p>Analista de Design de Serviços</p> <p>Especialista de Chatbot</p> <p>Analista de Tecnologia da informação</p>	a) Plano ágil de implantação: análise de viabilidade, arquitetura preliminar do serviço público e cronograma de trabalho.	40 UST



<p>CB2</p>	<p>Realizar configuração da ferramenta de CHATBOT: desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pelos CONTRATANTE e clientes do portal.</p> <p><u>Atividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar e testar fluxo de comunicação</li> <li>- Criar e testar integração de sistemas</li> <li>- Criar e testar fases de atendimento</li> <li>- Treinar assistente para atendimento</li> <li>- Testar ciclo completo na solução tecnológica</li> </ul> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <p>Analista de Design de Serviços</p> <p>Especialista de Chatbot</p> <p>Analista de Tecnologia da informação</p>	<p>Versão beta em funcionamento e relatório de teste</p>	<p>80 UST</p>
<p>CB3</p>	<p>Transferência de conhecimento e operação supervisionada (go live) do serviço de CHATBOT;</p> <p><u>Atividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhar e monitorar serviço</li> <li>- Prestar suporte a usuários da solução</li> <li>- Elaborar melhorias conforme aprendizados da operação</li> </ul> <p><u>Perfis profissionais:</u></p> <p>Analista de Design de Serviços</p> <p>Especialista de Chatbot</p> <p>Analista de Tecnologia da informação</p>	<p>Versão produção no ar e relatório de avaliação</p>	<p>40 UST</p>

**ANEXO I.VI – PERFIS PROFISSIONAIS DO ITEM 5 Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica**



### 1 - Gerente de Portfólio Sênior

#### Principais Atribuições:

- Atuação Estratégica e Negocial;
- Gerenciamento de portfólio;
- Alocação de recursos;
- Resolução de problemas;
- Motivação e desenvolvimento de pessoas;
- Responsável por conteúdo, qualidade e método;
- Responsável por negociação (articulação, bastidores e feedbacks);
- Responsável por receber e distribuir internamente as OS para a equipe;
- Responsável tecnicamente pela CONTRATADA;
- Participar e/ou conduzir as reuniões que se fizerem necessárias a critério da CONTRATADA;



- Coordenar e conduzir todos os serviços descritos no catálogo de serviços.

#### **Requisitos Obrigatórios:**

- Diploma devidamente registrado de conclusão de curso de graduação de nível superior, com especialização em Gerenciamento de Projetos e/ou Gerenciamento de Processos ou equivalente.
- Experiência, mínima de 6 (anos) anos em projetos de melhoria e inovação em serviços, atuação como gerente nas áreas de design de serviços públicos ou privados, implantação de unidades de inovação e/ou processos e gerenciamento de equipes.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam a construção de agenda estratégica, incluindo análise de contexto, construção de mapa estratégico, definição de indicadores, metas, identificação e gerenciamento de projetos prioritários e implementação e acompanhamento do planejamento estratégico;
- Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam a construção de modelos de inovação e gerenciamento de projetos de inovação.
- Certificações: Certified Agile Leadership, CBPP – Certified Business Process Professional emitida pela ABPMP (Association of Business Process Management), Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI (Project Management Institute) ou similares a serem aceitas a critério da CONTRATANTE.

## **2 - Gerente Sênior de Entregas Ágeis**

#### **Principais Atribuições:**

- Construir e manter times motivados, garantindo que estejam trabalhando em um ambiente ágil com planejamento de entregas iterativas e com foco no usuário;
- Proteger o time e garantir que colaborem entre si, comuniquem-se e foquem no que é mais importante;
- Apoiar membros do time, facilitando desenvolvimento contínuo, e aplicar as ferramentas e técnicas ágeis e lean mais apropriadas para seu ambiente;
- Gerir proativamente dependências, superar obstáculos e gerar o maior valor possível diante das restrições;
- Gerenciar riscos e pessoas;

#### **Requisitos Obrigatórios:**

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam gerenciamento de projetos utilizando métodos ágeis, design de serviços e gerenciamento de mudança organizacional.



- Experiência comprovada de, no mínimo, 2 (dois) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam BPM – Business Process Management, ferramentas de modelagem de processos, notação de modelagem de processos de negócio - BPMN 2.0, análise, gerenciamento de desempenho ou transformação de processos.
- Certificações: CSM - Certified Scrum Master, CBPP – Certified Business Process Professional emitida pela ABPMP (Association of Business Process Management) ou similares a serem aceitas a critério da CONTRATANTE.

### **3 - Analista de Design de Serviços**

#### **Principais Atribuições:**

- Conduzir pesquisas de usuários, bem como utilizar outras ferramentas de descoberta e teste para o desenho de serviços do ponto de vista do usuário;
- Elaborar ou facilitar espaços de realização de protótipos de baixa, média e alta fidelidade, bem como protótipos navegáveis para teste dos serviços com usuários;
- Sugerir melhorias necessárias para que os serviços sejam disponibilizados por meio da solução tecnológica adquirida ou sugerir outros meios de digitalização;
- Auxiliar no levantamento e mapeamento de processos;
- Auxiliar na elaboração de manuais e relatórios que complementem a diagramação realizada;

#### **Requisitos Obrigatórios:**

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, mas preferencialmente em Design, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam inovação de modelos de negócio, métodos ágeis de desenvolvimento de inovações (lean startup e customer development), conceitos de desenho (design thinking), design de serviços, prototipação, Job to be done e experiência do cliente.
- Conhecimento sobre modelagem de processos, notação de modelagem de processos de negócio - BPMN 2.0, análise, gerenciamento de desempenho ou transformação de processos.
- Certificações: Certified Scrum Product Owner ou similares a serem aceitas a critério da CONTRATANTE.

### **4 - Analista de Tecnologia da informação**

#### **Principais Atribuições:**

- Desenvolver softwares acessíveis com foco nas necessidades do usuário dos serviços;
- Prover consultor sobre viabilidade técnica de soluções;



- Escrever, adaptar, manter e dar suporte a código;
- Melhorar continuamente os serviços com uso de novas ferramentas e técnicas;
- Resolver problemas técnicos;
- Realizar integração de sistemas e chatbot;
- Estruturar bancos de dados, construir data warehouse, relatórios, dashboards, mapas e demais atividades relacionadas a banco de dados.

#### **Requisitos Obrigatórios:**

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam a área técnica de tecnologia utilizando métodos ágeis.
- Certificações: Certified Scrum Developer ou similares a serem aceitas a critério da CONTRATANTE.

### **5 - Especialista na solução contratada**

#### **Principais Atribuições:**

- Atuação na tecnologia;
- Parametrização da solução contratada;
- Sistematização e automação de processos;
- Manter repositório de versões;

#### **Requisitos Obrigatórios:**

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam a parametrização, a transformação e o gerenciamento de desempenho de processos utilizando a solução de tecnologias contratadas, bem como automação de processos, integração de sistemas legados, desenho de formulários e construção de painel de dashboards, utilizando métodos ágeis.
- Certificações: Certified Scrum Developer ou similares a serem aceitas a critério da CONTRATANTE.

### **6 - Especialista de Chatbot**

#### **Principais Atribuições:**

- Compreensão do contexto do usuário final do chatbot e estratégia da concepção do chatbot de acordo com as necessidades e experiências do usuário final;





- Criação, sintetização, formatação e testes dos fluxos conversacionais na solução de chatbot;
- Aplicação de técnicas de Linguística Computacional e Processamento de Linguagem Natural (NLP);
- Curadoria da base de conhecimento da solução do chatbot;
- Adaptação de gêneros textuais aos diferentes canais comunicativos do chatbot;
- Treinamento, monitoramento e melhoria contínua dos chatbots;
- Apresentação e gestão de indicadores de qualidade de atendimento do chatbot;

#### **Requisitos Obrigatórios:**

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades de gestão de produtos utilizando métodos ágeis e design.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam a parametrização, a transformação e o gerenciamento de atendimento virtual automatizado utilizando a solução contratada.
- Conhecimento em Técnicas de Linguística Computacional, Processamento de Linguagem Natural e métodos ágeis.



**ANEXO I.VII – A - HISTÓRICO DE LIGAÇÕES E VOLUME - RECEPTIVO**

PERÍODO DE MAIO/2016 A DEZEMBRO/2019

**LIGAÇÕES RECEBIDAS POR GRUPO DE SERVIÇOS**

**NÃO EMERGENCIAIS**

**ANO – 2017**

SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
ASSISTÊNCIA SOCIAL	13.265	12.274	12.725	10.265	10.021	17.178	19.259	16.769	14.941	14.754	17.103	14.591	173.145
BILHETE ÚNICO	199.628	362.079	246.900	150.168	152.475	124.726	127.226	190.508	137.701	130.963	133.078	105.807	2.061.259
DEFESA CIVIL	-	-	-	-	327	2.475	1.888	2.460	2.288	3.792	14.020	13.287	40.537
FINANÇAS	14.059	17.887	11.848	7.841	9.540	9.277	13.445	12.053	14.785	16.663	12.470	11.582	151.450
HSPM	70.906	60.748	97.739	72.538	77.398	74.698	72.593	88.542	124.098	102.377	73.769	50.251	965.657
ILUMINAÇÃO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.818	3.653	6.471
LOJA VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.163	4.163
OGM	7.783	6.663	8.667	5.758	6.578	5.677	4.702	4.898	4.534	4.759	8.272	3.932	72.223
OUVIDORIA SUS	14.285	16.019	18.582	11.832	11.999	11.968	12.492	12.576	12.395	13.614	12.481	8.937	157.180



PROGRAMAS SOCIAIS	27.594	33.775	31.850	21.457	26.116	21.711	22.675	24.446	20.089	21.335	23.291	18.450	292.789
SPTRANS	-	-	-	-	-	-	-	-	3.069	50.322	50.389	36.519	140.299
SUORTE PORTAL	9.391	8.520	8.074	5.740	6.149	4.924	4.373	5.410	4.772	31	4	-	57.388
TRANSPORTE E TRÂNSITO	78.255	86.471	110.843	79.346	71.723	68.571	68.003	73.376	64.546	64.690	75.545	68.293	909.662
TRIAGEM OUVIDORIAS	27.337	36.202	35.543	21.637	25.230	23.040	21.758	25.691	24.628	25.101	18.395	42.342	326.904
VIGILANCIA E SAUDE	10.828	9.979	9.013	5.574	5.514	4.759	4.697	6.271	6.079	7.163	6.948	6.940	83.765
ZELADORIA	154.867	160.863	153.336	100.384	114.461	94.519	94.892	112.911	105.997	110.167	107.705	102.963	1.413.065
<b>Total Geral</b>	<b>628.198</b>	<b>811.480</b>	<b>745.120</b>	<b>492.540</b>	<b>517.531</b>	<b>463.523</b>	<b>468.003</b>	<b>575.911</b>	<b>539.922</b>	<b>565.731</b>	<b>556.288</b>	<b>491.710</b>	<b>6.855.957</b>



**LIGAÇÕES RECEBIDAS POR GRUPO DE SERVIÇOS**

**NÃO EMERGENCIAIS**

**ANO 2018**

SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
ACESSIBILIDADE	-	-	-	-	-	-	-	808	1.561	1.292	1.130	1.166	5.957
ASSISTÊNCIA SOCIAL	17.543	13.021	12.568	11.703	10.740	11.141	13.187	16.974	20.587	22.916	22.179	20.193	192.752
ATENDE	-	-	-	-	-	-	-	10.349	28.695	28.604	25.419	23.281	116.348
BILHETE ÚNICO	179.785	218.925	181.540	167.827	134.312	148.752	136.477	189.013	171.122	143.491	131.587	108.724	1.911.555
DEFESA CIVIL	17.965	12.716	15.142	11.024	10.326	9.777	10.944	10.138	8.739	9.771	12.947	9.726	139.215
DEMAIS SERVIÇOS	-	-	-	-	-	-	-	7.221	26.590	54.975	52.941	47.584	189.311
EDUCAÇÃO	-	-	-	-	-	-	-	940	3.166	5.321	4.364	3.053	16.844
FINANÇAS	18.712	24.136	16.644	16.267	9.864	9.165	9.583	10.288	10.121	12.180	12.140	12.588	161.688
HSPM	115.176	71.715	67.736	143.872	105.814	104.720	102.627	106.627	91.993	89.348	64.722	41.624	1.105.974
ILUMINAÇÃO	5.189	3.765	4.871	4.004	2.975	2.875	2.934	3.566	3.245	2.269	3.201	2.366	41.260



LOJA VIRTUAL	8.971	10.325	10.121	13.231	7.484	5.705	5.685	6.419	4.579	5.838	5.752	4.492	88.602
OBRAS	-	-	-	-	-	-	-	919	2.208	2.608	2.574	2.061	10.370
OGM	5.373	5.604	14.567	16.315	5.202	4.193	4.107	3.941	2.696	3.149	2.795	2.432	70.374
OUVIDORIA SUS	14.709	6.364	7.995	10.067	8.781	7.894	7.507	8.764	7.835	9.804	8.791	7.290	105.801
PROGRAMAS SOCIAIS	30.141	24.846	22.502	20.354	16.625	19.118	18.491	21.296	17.528	15.517	14.499	11.285	232.202
PSIU	-	-	-	-	-	-	-	308	797	562	598	556	2.821
SAÚDE	22.198	17.179	5.964	2.465	1.644	528	-	2.410	5.058	6.038	5.734	4.581	73.799
SPTRANS	37.225	42.313	42.827	42.439	48.251	37.655	35.993	25.841	-	-	-	-	312.544
SUORTE PORTAL	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
TRABALHO	-	-	-	-	-	-	-	521	977	1.108	965	639	4.210
TRANSPORTE E TRÂNSITO	76.099	69.921	68.034	71.178	65.962	49.446	48.351	58.750	54.780	52.315	48.580	44.899	708.315
TRIAGEM OUVIDORIAS	75.648	74.145	43.587	21.512	35.604	30.270	28.366	25.270	14.537	16.531	14.873	12.176	392.519
VIGILANCIA E SAUDE	16.225	8.189	7.095	8.271	6.786	6.690	7.321	4.215	-	-	-	-	64.792
ZELADORIA	151.819	129.458	132.565	113.038	108.799	85.412	76.459	91.797	43.871	34.876	32.331	33.233	1.033.658
<b>Total Geral</b>	<b>792.778</b>	<b>732.622</b>	<b>653.758</b>	<b>673.567</b>	<b>579.169</b>	<b>533.341</b>	<b>508.032</b>	<b>606.378</b>	<b>520.685</b>	<b>518.513</b>	<b>468.122</b>	<b>393.949</b>	<b>6.980.914</b>



**LIGAÇÕES RECEBIDAS POR GRUPO DE SERVIÇOS**

**NÃO EMERGENCIAIS**

**ANO 2019**

SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
ACESSIBILIDADE	2.778	3.252	2.252	1.784	2.102	1.803	2.541	3.811	1.808	2.147	1.697	1.609	27.584
AGENDAMENTO CRAS	-	-	49.450	29.105	26.500	27.205	36.806	80.567	34.862	34.142	26.170	18.552	363.359
AGENDAMENTO DESCOMPLICA	-	-	220	2.387	1.832	1.494	3.288	8.418	5.737	8.789	8.555	6.411	47.131
ASSISTENCIA SOCIAL	49.988	44.790	31.620	23.250	24.283	20.357	27.448	41.836	22.590	25.393	21.566	17.609	350.730
ATENDE	47.468	66.544	47.982	28.342	30.612	27.438	23.616	47.531	26.953	29.613	22.946	22.724	421.769
BILHETE ÚNICO	387.630	626.886	421.084	192.071	226.604	145.172	156.800	317.123	199.306	175.835	117.308	90.791	3.056.610
CET	-	-	-	-	-	-	14.862	21.745	12.881				49.488
DEFESA CIVIL	22.388	22.606	23.160	9.384	9.536	8.113	6.918	10.514	6.241	6.950	6.336	6.094	138.240
DEMAIS SERVICOS	133.824	135.084	111.544	68.098	68.212	55.844	66.309	115.744	82.709	77.093	74.973	54.109	1.043.543
EDUCACAO	10.174	12.654	7.298	6.030	5.258	4.141	5.526	10.302	5.237	4.765	3.940	5.007	80.332



FINANÇAS	43.924	53.654	19.604	16.179	18.606	17.107	23.855	28.200	18.719	20.371	13.573	10.480	284.272
HSPM	195.670	238.572	195.474	112.868	67.728	26.838	36.460	126.944	66.292	84.216	55.667	24.489	1.231.218
ILUMINAÇÃO	6.972	7.704	5.528	3.388	4.065	3.286	3.616	5.119	3.253	3.095	2.951	2.801	51.778
LOJA VIRTUAL	14.944	21.892	18.842	10.348	9.170	8.012	7.417	10.981	9.315	10.302	7.473	6.023	134.719
OBRAS	6.196	6.198	3.348	2.427	2.855	2.567	3.000	4.852	2.721	4.695	6.289	3.044	48.192
OGM	8.008	8.292	6.876	3.531	3.693	2.935	3.351	5.500	2.905	2.923	2.270	2.097	52.381
OUVIDORIA SUS	23.274	23.498	17.974	10.348	10.764	9.340	11.398	18.615	10.280	9.578	7.418	7.728	160.215
PROGRAMAS SOCIAIS	29.620	25.270	17.296	15.701	16.577	14.956	20.702	41.217	22.002	25.139	22.753	19.680	270.913
PSIU	1.060	876	728	550	583	603	609	1.223	652	682	764	752	9.082
SAUDE	14.874	15.830	10.818	7.196	8.873	10.774	20.662	36.665	14.018	9.136	5.248	6.057	160.151
TRABALHO	2.492	2.326	906	924	1.233	1.113	1.354	2.053	1.022	1.793	936	848	17.000
TRANSPORTE E TRÂNSITO	102.446	105.856	74.398	47.384	54.856	56.531	50.190	91.292	53.349	53.670	51.331	44.332	785.635
TRIAGEM OUVIDORIAS	39.578	42.296	31.740	16.550	16.922	14.826	20.126	34.663	17.888	16.739	13.359	12.097	276.784
ZELADORIA	107.486	96.988	64.180	39.551	37.259	27.989	31.448	52.729	30.464	24.630	22.149	24.026	558.899
<b>Total Geral</b>	<b>1.250.794</b>	<b>1.561.068</b>	<b>1.162.322</b>	<b>647.39</b>	<b>648.12</b>	<b>488.44</b>	<b>578.30</b>	<b>1.117.644</b>	<b>651.204</b>	<b>631.69</b>	<b>495.67</b>	<b>387.360</b>	<b>9.620.025</b>

				6	3	4	2			6	2		
--	--	--	--	---	---	---	---	--	--	---	---	--	--

**LIGAÇÕES DE RECEBIDAS POR GRUPO DE SERVIÇOS**

**EMERGENCIAIS**

ANO	SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
2018	CET - EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	DEFESA CIVIL 199	-	-	-	-	-	-	-	1.292	3.052	4.091	5.696	4.569	18.700
	GCM EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TRÂNSITO EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total 2018</b>		-	-	-	-	-	-	-	<b>1.292</b>	<b>3.052</b>	<b>4.091</b>	<b>5.696</b>	<b>4.569</b>	<b>18.700</b>
2019	CET - EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	17.489	39.005	25.198				81.692
	DEFESA CIVIL 199	16.992	24.212	24.284	5.341	4.150	3.520	3.474	4.994	2.801	4.262	4.512	3.781	102.323
	GCM EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	-	4.040	10.210	11.031	10.453	9.849	45.583
	TRÂNSITO EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	4	4.580	7.946	5.175	7.625	25.333	23.042	73.705





<b>Total 2019</b>	<b>16.992</b>	<b>24.212</b>	<b>24.284</b>	<b>5.341</b>	<b>4.150</b>	<b>3.524</b>	<b>25.543</b>	<b>55.985</b>	<b>43.384</b>	<b>22.918</b>	<b>40.298</b>	<b>36.672</b>	<b>303.303</b>
-------------------	---------------	---------------	---------------	--------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------

**TMA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO SERVIÇOS**

**NÃO EMERGENCIAIS**

**CONSOLIDADO DOS ANOS DE 2016 A 2019**

SERVIÇO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
ACESSIBILIDADE	00:05:09	00:05:02	00:05:10	00:04:25	00:04:10	00:04:13	00:03:45	00:08:07	00:08:02	00:04:38	00:04:39	00:04:42	01:02:02
AGENDAMENTO CRAS			00:05:41	00:05:11	00:05:00	00:04:58	00:04:33	00:04:08	00:04:34				00:34:05
AGENDAMENTO DESCOMPLICA			00:03:10	00:04:21	00:05:18	00:04:38	00:03:50		00:03:16				00:24:33
ASSISTÊNCIA SOCIAL	00:18:21	00:17:57	00:18:15	00:18:30	00:22:39	00:23:36	00:27:03	00:31:23	00:25:09	00:17:26	00:17:52	00:18:21	04:16:32
ATENDE	00:02:26	00:02:12	00:02:00	00:02:05	00:01:47	00:01:55	00:01:54	00:04:07	00:03:58	00:01:54	00:01:51	00:01:46	00:27:55
BILHETE ÚNICO	00:28:29	00:28:15	00:27:50	00:27:20	00:32:34	00:35:36	00:34:50	00:47:16	00:34:21	00:24:38	00:28:06	00:27:30	06:16:45
CET					00:03:58	00:04:55	00:07:13	00:03:34	00:02:51				00:22:31
DEFESA CIVIL	00:07:45	00:06:53	00:08:11	00:07:14	00:16:55	00:16:43	00:16:27	00:14:18	00:07:47	00:06:18	00:07:27	00:05:42	02:01:40
DEMAIS SERVIÇOS	00:04:08	00:04:06	00:03:59	00:04:04	00:03:46	00:03:46	00:03:22	00:06:53	00:07:23	00:04:15	00:04:05	00:04:10	00:53:57



EDUCAÇÃO	00:03:26	00:03:41	00:03:46	00:03:56	00:03:59	00:04:08	00:03:44	00:08:03	00:04:05	00:04:05	00:03:44	00:03:35	00:50:12
FINANÇAS	00:13:40	00:13:21	00:13:23	00:12:57	00:18:14	00:19:06	00:22:55	00:23:06	00:17:49	00:13:27	00:13:47	00:13:31	03:15:16
GERAL					00:04:19	00:04:21	00:04:09						00:12:49
HSPM	00:16:43	00:18:05	00:18:33	00:17:55	00:22:20	00:21:14	00:26:58	00:25:12	00:19:42	00:15:30	00:15:26	00:15:07	03:52:45
ILUMINAÇÃO	00:06:28	00:05:47	00:05:28	00:06:49	00:06:52	00:07:38	00:07:39	00:11:41	00:04:18	00:02:05	00:07:27	00:06:36	01:18:48
LOJA VIRTUAL	00:07:56	00:07:22	00:06:47	00:07:35	00:07:37	00:07:59	00:08:16	00:11:39	00:07:07	00:03:47	00:03:59	00:08:36	01:28:40
OBRAS	00:05:19	00:05:12	00:05:33	00:06:06	00:05:16	00:04:54	00:04:29	00:10:27	00:09:24	00:05:24	00:05:21	00:05:38	01:13:03
OGM	00:30:18	00:31:02	00:28:07	00:29:25	00:31:52	00:32:03	00:31:56	00:42:38	00:21:15	00:20:45	00:16:50	00:23:16	05:39:27
OUVIDORIA SUS	00:34:02	00:37:14	00:36:00	00:38:39	00:54:39	00:51:32	01:03:34	01:00:43	00:36:23	00:33:49	00:33:36	00:33:08	08:33:19
PROGRAMAS SOCIAIS	00:09:52	00:10:13	00:10:25	00:10:09	00:14:09	00:14:20	00:18:04	00:17:56	00:14:29	00:10:52	00:10:20	00:10:34	02:31:23
PSIU	00:05:52	00:05:48	00:05:24	00:07:46	00:06:34	00:05:40	00:05:22	00:11:00	00:10:54	00:06:13	00:05:49	00:05:20	01:21:42
SAÚDE	00:05:40	00:06:42	00:06:45	00:05:25	00:04:51	00:04:30	00:02:22	00:09:44	00:02:49	00:02:36	00:02:36	00:02:54	00:56:54
SERVIÇO FUNERÁRIO					00:03:35	00:03:46	00:03:49						00:11:10
SPTRANS	00:01:06	00:01:02	00:01:06	00:01:07	00:06:33	00:06:27	00:06:24	00:02:28	00:02:35	00:01:43	00:00:57	00:00:59	00:32:27
SUORTE PORTAL	00:04:25	00:04:00	00:03:39	00:04:14	00:04:07	00:04:02	00:03:57	00:03:23	00:03:33	00:06:02	00:05:44	00:04:28	00:51:34



TRABALHO	00:02:53	00:03:01	00:03:12	00:03:45	00:03:14	00:03:00	00:02:53	00:06:00	00:05:26	00:02:51	00:03:01	00:03:10	00:42:26
TRANSPORTE E TRÂNSITO	00:32:42	00:32:54	00:31:24	00:33:18	00:32:30	00:29:58	00:37:05	01:01:48	00:55:42	00:32:12	00:31:26	00:32:01	07:23:00
TRIAGEM OUVIDORIAS	00:04:21	00:04:29	00:04:33	00:05:01	00:04:06	00:04:09	00:04:32	00:06:14	00:04:32	00:02:48	00:02:51	00:03:09	00:50:45
VIGILANCIA E SAUDE	00:08:46	00:07:58	00:07:31	00:07:57	00:13:31	00:13:02	00:17:26	00:12:17	00:07:07	00:07:40	00:07:38	00:08:34	01:59:27
ZELADORIA	00:37:56	00:36:27	00:38:00	00:43:33	00:39:16	00:37:56	00:40:54	01:08:50	01:03:50	00:38:23	00:38:26	00:38:06	08:41:37
<b>Total Geral</b>	<b>04:57:43</b>	<b>04:58:43</b>	<b>05:03:52</b>	<b>05:18:47</b>	<b>06:23:41</b>	<b>06:20:05</b>	<b>06:59:25</b>	<b>08:32:55</b>	<b>06:28:21</b>	<b>04:29:21</b>	<b>04:32:58</b>	<b>04:40:53</b>	<b>20:46:44</b>

**TMA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

**SERVIÇOS EMERGENCIAIS**

<b>SERVIÇOS</b>	<b>TMA</b>
CET - EMERGENCIA	00:03:12
DEFESA CIVIL 199	00:04:35
GCM EMERGENCIA	00:02:30

**TME - TEMPO MÉDIO DE ESPERA**

**SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS**

**CONSOLIDADO DOS ANOS 2016 A 2019**

SERVIÇO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
ACESSIBILIDADE	00:00:30	00:00:19	00:01:16	00:00:42	00:00:22	00:00:29	00:00:26	00:00:44	00:01:04	00:00:29	00:00:21	00:00:30	00:00:36
AGENDAMENTO CRAS	00:00:00	00:00:00	00:00:35	00:00:31	00:00:13	00:00:20	00:00:17	00:00:40	00:00:06	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:14
AGENDAMENTO DESCOMPLICA	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:37	00:00:09	00:00:21	00:00:15	00:00:25	00:00:19	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:11
ASSISTÊNCIA SOCIAL	00:02:04	00:01:52	00:01:49	00:01:07	00:00:42	00:00:36	00:00:58	00:01:39	00:01:22	00:01:40	00:01:16	00:01:40	00:01:24
ATENDE	00:00:20	00:00:26	00:00:43	00:00:19	00:00:10	00:00:16	00:00:14	00:00:38	00:00:50	00:00:31	00:00:19	00:00:16	00:00:25
BILHETE ÚNICO	00:04:46	00:03:18	00:02:04	00:02:08	00:02:24	00:02:31	00:03:25	00:06:05	00:14:34	00:02:59	00:03:29	00:04:03	00:04:19
CET	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:07	00:00:18	00:00:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:28
DEFESA CIVIL	00:00:08	00:00:09	00:00:13	00:00:06	00:00:06	00:00:16	00:00:39	00:00:50	00:00:23	00:00:18	00:00:11	00:00:13	00:00:42
DEMAIS SERVIÇOS	00:00:17	00:00:22	00:00:41	00:00:18	00:00:21	00:00:19	00:00:23	00:00:45	00:01:06	00:00:28	00:00:20	00:00:14	00:02:09
EDUCAÇÃO	00:00:33	00:00:33	00:01:02	00:00:35	00:00:16	00:00:28	00:00:32	00:01:00	00:01:20	00:01:02	00:00:38	00:00:21	00:00:55

FINANÇAS	00:02:57	00:02:11	00:03:03	00:01:13	00:01:25	00:01:17	00:01:56	00:02:50	00:02:56	00:02:32	00:01:29	00:02:04	00:00:56
GERAL	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:05:01
HSPM	00:00:02	00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:12	00:00:17	00:03:02	00:02:38	00:03:31	00:01:07	00:00:00	00:00:06	00:00:45
ILUMINAÇÃO	00:01:08	00:00:43	00:01:11	00:00:43	00:00:26	00:00:30	00:00:40	00:01:11	00:00:52	00:00:29	00:01:29	00:01:46	00:02:45
LOJA VIRTUAL	00:01:19	00:00:57	00:01:06	00:02:17	00:01:37	00:01:28	00:01:53	00:01:47	00:44:30	00:01:10	00:00:55	00:01:17	00:02:30
OBRAS	00:00:42	00:00:35	00:01:42	00:00:28	00:00:14	00:00:24	00:00:38	00:00:55	00:01:28	00:00:45	00:00:36	00:00:27	00:02:10
OGM	00:04:51	00:03:24	00:04:30	00:04:29	00:02:17	00:01:45	00:01:39	00:03:02	00:02:31	00:01:28	00:01:25	00:01:41	00:00:41
OUVIDORIA SUS	00:03:02	00:01:56	00:03:17	00:03:36	00:02:26	00:02:06	00:03:41	00:03:13	00:02:27	00:01:56	00:01:28	00:00:47	00:00:40
PROGRAMAS SOCIAIS	00:01:55	00:01:47	00:01:29	00:01:01	00:00:35	00:00:46	00:01:12	00:01:59	00:11:43	00:01:40	00:00:47	00:01:03	00:00:00
PSIU	00:00:56	00:00:39	00:00:55	00:00:19	00:00:07	00:00:16	00:00:21	00:00:54	00:01:35	00:00:41	00:00:45	00:00:47	00:00:12
SAÚDE	00:00:42	00:00:31	00:00:58	00:00:33	00:00:18	00:00:57	00:00:15	00:00:51	00:00:59	00:00:46	00:00:36	00:00:31	00:02:26
SERVIÇO FUNERÁRIO	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:38
SPTRANS	00:00:19	00:00:49	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:06	00:00:25	00:00:19	00:00:03	00:00:04	00:00:03	00:00:15	00:05:22
SUPORTE PORTAL	00:02:31	00:00:57	00:00:19	00:00:08	00:00:04	00:00:03	00:00:21	00:10:51	00:00:17	00:08:19	00:04:03	00:01:15	00:01:56



TRABALHO	00:00:38	00:00:29	00:01:33	00:00:28	00:00:11	00:00:22	00:00:24	00:00:45	00:01:10	00:00:34	00:00:34	00:00:30	00:01:05
TRANSPORTE E TRÂNSITO	00:03:33	00:03:33	00:05:22	00:03:26	00:01:45	00:02:02	00:02:43	00:05:22	00:26:33	00:03:58	00:02:59	00:03:04	00:04:29
TRIAGEM OUVIDORIAS	00:01:03	00:01:30	00:00:39	00:00:42	00:00:18	00:00:28	00:00:53	00:01:31	00:13:33	00:00:52	00:01:00	00:00:41	00:00:36
VIGILANCIA E SAUDE	00:02:03	00:01:36	00:01:05	00:00:30	00:00:50	00:00:28	00:01:04	00:01:18	00:00:45	00:01:31	00:00:39	00:01:13	00:00:14
ZELADORIA	00:03:54	00:03:44	00:04:02	00:02:19	00:01:07	00:02:05	00:03:13	00:07:30	00:14:03	00:05:34	00:03:29	00:02:46	00:00:11
<b>Média</b>	00:01:33	00:01:14	00:01:31	00:01:06	00:00:43	00:00:48	00:01:11	00:02:16	00:05:45	00:01:34	00:01:06	00:01:03	

**TME - TEMPO MÉDIO DE ESPERA**

**SERVIÇOS EMERGENCIAIS**

<b>SERVIÇOS</b>	<b>TMA</b>
CET - EMERGENCIA	00:01:05
DEFESA CIVIL 199	00:01:02
GCM EMERGENCIA	00:00:12

**MÉDIA DA VOLUMETRIA POR DIA DA SEMANA E POR HORÁRIO DE ATENDIMENTO – 2019**

Janeiro									Fevereiro									Março								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado		Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado		Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	105	121	109	111	103	103	128	89	00:00:00	123	146	156	149	124	143	142	0	00:00:00	116	127	135	124	130	124	81	115
01:00:00	50	57	52	60	57	62	75	84	01:00:00	57	63	70	71	64	84	85	0	01:00:00	74	66	60	66	60	66	69	56
02:00:00	25	33	25	32	28	39	47	49	02:00:00	32	30	36	39	33	49	50	0	02:00:00	36	30	34	33	34	43	42	33
03:00:00	19	20	16	16	19	23	33	44	03:00:00	28	22	21	21	18	27	40	0	03:00:00	30	25	25	30	23	27	34	23
04:00:00	21	20	24	21	16	21	20	45	04:00:00	32	24	27	28	19	23	29	0	04:00:00	38	25	24	27	58	27	25	28
05:00:00	72	50	57	49	66	25	30	43	05:00:00	114	113	84	62	69	36	39	0	05:00:00	115	97	76	91	160	41	34	84
06:00:00	174	170	166	156	160	62	49	71	06:00:00	301	328	283	266	208	89	79	0	06:00:00	333	315	298	298	316	104	58	205
07:00:00	5.386	918	824	623	611	153	68	101	07:00:00	6.377	1.299	1.124	1.003	954	205	120	0	07:00:00	6.813	1.407	1.195	1.126	1.042	240	124	500
08:00:00	3.055	1.744	1.525	1.323	1.100	321	157	189	08:00:00	3.977	2.184	2.018	1.916	1.750	450	238	0	08:00:00	3.954	1.748	1.691	1.658	1.539	415	206	978
09:00:00	3.209	2.395	2.119	2.054	1.622	498	215	258	09:00:00	4.218	3.077	2.674	2.527	2.256	677	340	0	09:00:00	2.887	1.986	2.041	2.076	1.852	636	309	1.245
10:00:00	3.116	2.751	2.407	2.305	1.841	572	297	359	10:00:00	4.131	3.367	2.997	2.689	2.643	874	459	0	10:00:00	2.715	2.117	2.006	2.192	2.012	594	421	1.317
11:00:00	2.983	2.837	2.442	2.315	1.930	666	346	414	11:00:00	3.965	3.351	3.078	2.701	2.643	960	512	0	11:00:00	2.647	2.111	1.991	2.194	1.987	571	461	1.457
12:00:00	2.914	2.432	2.207	2.070	1.725	632	358	419	12:00:00	3.582	3.143	2.841	2.601	2.534	941	511	0	12:00:00	2.370	1.946	1.828	1.994	1.900	561	486	1.663
13:00:00	2.906	2.204	1.990	1.912	1.578	580	364	392	13:00:00	3.462	3.140	2.624	2.495	2.369	765	469	0	13:00:00	2.178	1.979	1.858	1.973	1.916	506	436	1.522
14:00:00	2.738	2.190	1.937	1.919	1.526	494	333	359	14:00:00	3.351	3.376	2.655	2.579	2.284	682	388	0	14:00:00	2.231	1.932	1.884	1.707	1.820	484	352	1.402
15:00:00	2.851	2.060	2.013	1.937	1.523	477	314	310	15:00:00	3.274	3.111	2.539	2.725	2.218	632	393	0	15:00:00	2.229	1.923	1.976	1.980	1.733	437	413	1.336
16:00:00	2.698	2.051	1.928	1.889	1.465	409	321	344	16:00:00	3.189	2.970	2.480	2.384	2.185	554	374	0	16:00:00	2.009	1.755	1.694	1.888	1.587	451	390	1.423
17:00:00	2.188	1.729	1.616	1.519	1.222	400	322	349	17:00:00	2.873	2.526	2.115	2.142	1.826	519	374	0	17:00:00	1.751	1.558	1.586	1.646	1.394	429	360	1.185
18:00:00	1.687	1.307	1.243	1.147	837	328	296	306	18:00:00	2.337	2.024	1.824	1.780	1.460	494	414	0	18:00:00	1.433	1.294	1.196	1.311	1.084	397	388	1.033
19:00:00	1.109	977	965	857	639	320	291	337	19:00:00	1.544	1.383	1.285	1.248	1.002	459	396	0	19:00:00	959	901	876	949	755	385	333	794
20:00:00	809	757	696	646	458	304	320	292	20:00:00	1.235	1.105	943	912	670	402	400	0	20:00:00	820	635	662	717	576	340	314	654
21:00:00	583	559	508	484	337	239	306	252	21:00:00	850	694	660	637	467	342	358	0	21:00:00	518	515	479	505	404	198	206	465
22:00:00	378	360	353	332	226	206	269	214	22:00:00	523	493	480	422	346	251	325	0	22:00:00	330	335	324	359	273	135	176	292
23:00:00	223	228	228	211	170	169	179	155	23:00:00	315	318	303	246	250	255	201	0	23:00:00	260	242	241	244	207	111	143	215
<b>Total</b>	<b>39.296</b>	<b>27.970</b>	<b>25.449</b>	<b>23.987</b>	<b>19.258</b>	<b>7.099</b>	<b>5.135</b>	<b>5.470</b>	<b>Total</b>	<b>49.886</b>	<b>38.285</b>	<b>33.315</b>	<b>31.639</b>	<b>28.390</b>	<b>9.913</b>	<b>6.733</b>	<b>0</b>	<b>Total</b>	<b>36.847</b>	<b>25.071</b>	<b>24.179</b>	<b>25.184</b>	<b>22.861</b>	<b>7.318</b>	<b>5.861</b>	<b>18.025</b>

Abril									Maio									Junho								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado		Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado		Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	83	113	113	105	118	119	123	117	00:00:00	83	106	106	97	117	126	127	124	00:00:00	79	90	94	91	115	107	109	92
01:00:00	44	54	56	50	67	64	90	84	01:00:00	39	49	56	50	53	62	82	73	01:00:00	43	46	44	48	58	63	91	60
02:00:00	27	29	29	32	33	37	50	51	02:00:00	21	30	31	27	25	38	54	44	02:00:00	19	23	24	25	35	36	47	47
03:00:00	20	18	23	18	17	23	31	29	03:00:00	17	28	22	17	19	26	41	35	03:00:00	15	14	18	21	49	20	35	26
04:00:00	27	27	27	23	23	24	28	31	04:00:00	28	26	30	26	20	23	34	23	04:00:00	16	21	22	18	155	21	20	22
05:00:00	78	86	72	63	74	36	28	36	05:00:00	74	77	88	77	64	42	39	42	05:00:00	82	67	59	64	243	39	30	47
06:00:00	238	270	231	224	204	84	59	66	06:00:00	210	222	217	198	182	76	50	85	06:00:00	195	167	167	171	260	69	37	70
07:00:00	6.668	1.452	999	989	827	185	92	106	07:00:00	3.257	863	843	920	1.061	185	92	194	07:00:00	519	597	621	743	1.353	184	82	169
08:00:00	4.725	1.758	1.556	1.479	1.263	354	136	146	08:00:00	2.709	1.563	1.465	1.497	1.366	371	141	335	08:00:00	1.115	1.232	1.215	1.246	1.376	337	132	285
09:00:00	3.718	2.239	2.033	1.868	1.690	507	243	246	09:00:00	2.764	2.001	2.067	2.025	1.829	536	220	493	09:00:00	1.712	1.824	1.657	1.696	1.679	486	197	396
10:00:00	3.399	2.494	2.335	2.074	1.847	579	328	294	10:00:00	2.781	2.424	2.296	2.334	1.990	673	309	627	10:00:00	2.023	2.159	1.582	1.946	1.888	562	267	492
11:00:00	3.054	2.508	2.298	2.030	1.839	614	351	341	11:00:00	2.712	2.424	2.337	2.348	2.014	695	326	659	11:00:00	2.185	2.309	1.989	1.953	1.910	647	336	588
12:00:00	2.909	2.329	2.123	1.902	1.711	627	376	351	12:00:00	2.479	2.331	2.307	2.195	1.856	692	356	699	12:00:00	2.165	2.101	1.876	1.881	1.686	586	359	554
13:00:00	2.701	2.271	2.038	1.851	1.595	519	373	304	13:00:00	2.420	2.551	2.206	2.286	2.369	609	343	554	13:00:00	2.101	2.395	1.831	2.086	2.184	536	344	514
14:00:00	2.562	2.246	2.053	1.860	1.629	461	378	287	14:00:00	2.480	2.370	2.156	2.149	2.043	526	311	502	14:00:00	2.057	2.127	1.855	1.880	1.662	481	293	396
15:00:00	2.516	2.174	2.052	1.862	1.604	464	367	255	15:00:00	2.497	2.299	2.141	2.085	1.869	498	346	455	15:00:00	2.099	2.066	1.750	1.850	1.479	441	272	400
16:00:00	2.480	1.983	1.933	1.680	1.467	425	345	226	16:00:00	2.531	2.201	2.064	2.072	1.762	487	309	459	16:00:00	2.085	1.964	1.672	1.762	1.274	409	295	386
17:00:00	2.043	1.616	1.597	1.379	1.308	393	387	243	17:00:00	2.083	1.770	1.758	1.701	1.402	425	338	408	17:00:00	1.646	1.593	1.273	1.454	1.017	389	301	327
18:00:00	1.476	1.222	1.102	1.026	878	340	341	266	18:00:00	1.398	1.260	1.188	1.085	876	346	376	403	18:00:00	1.176	1.065	900	1.018	692	319	323	361
19:00:00	1.034	879	820	749	613	378	317	290	19:00:00	1.066	1.034	873	894	624	290	348	402	19:00:00	913	794	757	821	552	297	308	306
20:00:00	808	667	662	573	447	259	260	306	20:00:00	769	767	685	681	483	261	337	373	20:00:00	732	680	536	734	401	243	285	283
21:00:00	602	544	460	447	369	245	273	253	21:00:00	637	573	516	550	360	219	304	356	21:00:00	553	476	397	617	310	193	253	208



Julho								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	98	82	99	92	97	108	143	132
01:00:00	38	48	51	41	38	70	93	64
02:00:00	23	23	30	23	29	34	61	40
03:00:00	13	15	16	14	17	25	28	25
04:00:00	22	14	19	19	19	19	25	16
05:00:00	67	59	53	53	55	31	26	46
06:00:00	159	152	144	134	146	64	48	72
07:00:00	468	588	586	878	1.518	138	65	132
08:00:00	1.081	1.271	1.155	1.135	1.252	272	123	281
09:00:00	1.626	1.860	1.743	1.645	1.622	427	179	447
10:00:00	2.011	2.239	2.183	2.006	1.859	607	253	569
11:00:00	2.180	2.430	2.294	2.130	1.921	657	321	651
12:00:00	2.124	2.371	2.255	2.094	1.862	682	360	792
13:00:00	2.049	2.568	2.148	2.339	2.814	574	327	690
14:00:00	2.021	2.265	2.082	2.024	1.844	524	285	560
15:00:00	1.967	2.179	2.006	1.903	1.715	478	263	510
16:00:00	1.889	2.061	1.944	1.765	1.553	408	279	483
17:00:00	1.547	1.649	1.499	1.354	1.184	386	290	421
18:00:00	1.114	1.170	1.061	940	794	316	287	396
19:00:00	905	880	843	748	571	330	305	396
20:00:00	747	711	657	609	489	270	286	317
21:00:00	494	516	440	424	328	235	265	276
22:00:00	324	303	298	249	236	215	238	258
23:00:00	177	179	162	153	169	197	159	161
<b>Total</b>	<b>23.146</b>	<b>25.628</b>	<b>23.766</b>	<b>22.769</b>	<b>22.130</b>	<b>7.066</b>	<b>4.708</b>	<b>7.735</b>

Agosto								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	76	106	100	115	97	113	131	0
01:00:00	38	49	54	55	51	67	83	0
02:00:00	24	38	31	30	34	40	56	0
03:00:00	14	20	18	20	20	25	29	0
04:00:00	27	19	27	21	22	21	24	0
05:00:00	68	90	77	69	64	39	38	0
06:00:00	201	239	220	193	180	78	50	0
07:00:00	584	812	888	1.408	2.959	173	87	0
08:00:00	1.298	1.488	1.478	1.528	2.043	361	135	0
09:00:00	1.782	1.983	1.952	2.097	2.111	505	213	0
10:00:00	2.195	2.378	2.289	2.427	2.441	673	270	0
11:00:00	2.433	2.428	2.368	2.552	2.482	778	331	0
12:00:00	2.483	2.401	2.299	2.404	2.219	757	372	0
13:00:00	2.469	3.663	2.409	3.139	4.293	672	351	0
14:00:00	2.262	2.948	2.194	2.535	2.625	582	318	0
15:00:00	2.299	2.751	2.089	2.393	2.192	533	313	0
16:00:00	2.162	2.466	2.056	2.197	1.818	486	304	0
17:00:00	1.893	1.932	1.664	1.747	1.389	434	312	0
18:00:00	1.423	1.389	1.214	1.267	950	370	327	0
19:00:00	1.153	1.101	973	925	694	380	320	0
20:00:00	880	839	830	704	512	285	309	0
21:00:00	601	611	564	491	392	267	311	0
22:00:00	401	358	398	340	253	211	240	0
23:00:00	233	227	247	193	203	178	144	0
<b>Total</b>	<b>26.997</b>	<b>30.333</b>	<b>26.435</b>	<b>28.851</b>	<b>30.044</b>	<b>8.029</b>	<b>5.066</b>	<b>0</b>

Setembro								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	84	146	154	115	125	121	138	123
01:00:00	50	68	68	62	74	68	89	71
02:00:00	29	46	43	45	43	50	69	59
03:00:00	20	24	23	27	49	32	39	28
04:00:00	30	30	34	28	86	26	33	37
05:00:00	98	102	98	88	146	51	42	75
06:00:00	258	300	305	224	269	98	66	102
07:00:00	753	1.033	1.220	1.611	2.580	193	101	178
08:00:00	1.459	1.862	1.901	1.558	2.096	455	202	303
09:00:00	2.084	2.516	2.462	2.067	2.236	666	298	430
10:00:00	2.411	2.905	2.737	2.358	2.338	781	361	519
11:00:00	2.651	2.846	2.979	2.388	2.404	837	404	532
12:00:00	2.666	2.742	2.851	2.316	2.191	798	430	551
13:00:00	2.678	4.054	2.841	3.045	4.146	768	392	506
14:00:00	2.478	3.064	2.586	2.470	2.747	601	348	404
15:00:00	2.281	2.910	2.560	2.287	2.202	558	335	398
16:00:00	2.076	2.723	2.345	2.115	1.845	468	344	391
17:00:00	1.825	2.320	2.018	1.731	1.426	449	343	314
18:00:00	1.484	1.815	1.523	1.199	956	389	368	349
19:00:00	1.145	1.227	1.139	1.059	677	323	377	279
20:00:00	984	955	862	805	553	291	336	268
21:00:00	700	669	625	548	408	246	320	265
22:00:00	436	454	469	393	289	200	249	245
23:00:00	274	306	285	267	220	181	174	246
<b>Total</b>	<b>28.954</b>	<b>35.113</b>	<b>32.124</b>	<b>28.803</b>	<b>30.105</b>	<b>8.648</b>	<b>5.859</b>	<b>6.673</b>

Outubro								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	98	116	132	110	104	120	155	173
01:00:00	57	59	53	62	52	69	101	108
02:00:00	37	37	40	41	37	48	74	72
03:00:00	21	23	18	20	20	24	59	40
04:00:00	32	23	29	23	22	28	47	23
05:00:00	113	118	113	98	85	54	44	54
06:00:00	277	282	275	271	251	114	86	140
07:00:00	711	851	1.049	1.822	3.064	218	138	276
08:00:00	1.279	1.493	1.515	1.805	2.456	456	223	424
09:00:00	1.877	2.230	2.187	2.240	2.396	641	289	539
10:00:00	2.069	2.450	2.338	2.292	2.219	717	371	611
11:00:00	2.175	2.515	2.387	2.213	2.120	714	399	566
12:00:00	2.056	2.438	2.307	2.044	1.903	702	425	530
13:00:00	1.920	3.448	2.285	2.901	3.821	630	390	495
14:00:00	1.908	2.781	2.235	2.377	2.557	536	344	417
15:00:00	1.911	2.516	2.127	2.192	2.031	494	324	369
16:00:00	1.825	2.337	1.974	1.993	1.726	477	339	337
17:00:00	1.643	1.978	1.622	1.644	1.329	439	361	331
18:00:00	1.284	1.508	1.189	1.171	923	415	350	363
19:00:00	1.012	1.104	897	856	626	381	368	301
20:00:00	750	827	748	689	509	285	308	314
21:00:00	515	532	456	465	386	217	240	236
22:00:00	359	350	349	336	307	203	200	213
23:00:00	225	250	216	243	209	173	145	203
<b>Total</b>	<b>24.151</b>	<b>30.266</b>	<b>26.541</b>	<b>27.907</b>	<b>29.151</b>	<b>8.156</b>	<b>5.777</b>	<b>7.135</b>

Novembro								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	93	116	122	120	130	146	151	160
01:00:00	50	58	55	59	54	89	104	87
02:00:00	33	45	42	32	35	58	80	44
03:00:00	21	31	25	24	23	42	41	45
04:00:00	32	24	32	33	31	39	37	46
05:00:00	98	102	116	98	99	65	46	94
06:00:00	290	252	285	287	254	123	76	167
07:00:00	683	737	1.018	1.230	2.633	215	128	347
08:00:00	1.404	1.422	1.452	1.470	2.337	398	180	478
09:00:00	1.903	1.934	1.947	1.909	2.284	553	276	588
10:00:00	2.093	2.161	2.203	2.051	2.284	672	345	671
11:00:00	2.219	2.278	2.250	2.200	2.111	647	367	670
12:00:00	2.152	2.101	2.122	1.865	1.918	637	409	630
13:00:00	2.104	3.160	2.117	2.505	3.139	526	375	698
14:00:00	2.011	2.483	1.911	1.971	2.148	481	360	537
15:00:00	2.057	2.228	1.986	1.781	1.876	451	292	470
16:00:00	1.902	2.034	1.818	1.605	1.655	450	363	486
17:00:00	1.724	1.650	1.525	1.342	1.277	410	332	451
18:00:00	1.356	1.215	1.219	1.044	895	374	332	418
19:00:00	1.005	978	903	786	638	342	355	377
20:00:00	758	741	704	665	484	306	333	339
21:00:00	535	516	499	487	352	224	250	299
22:00:00	381	380	378	332	291	187	198	204
23:00:00	217	216	225	235	212	186	165	179
<b>Total</b>	<b>25.118</b>	<b>26.858</b>	<b>24.954</b>	<b>23.950</b>	<b>27.159</b>	<b>7.618</b>	<b>5.592</b>	<b>8.486</b>

Dezembro								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	96	98	101	104	115	140	152	87
01:00:00	52	49	48	55	59	90	96	146
02:00:00	42	30	33	43	45	54	71	161
03:00:00	21	20	23	24	26	45	53	86
04:00:00	27	26	28	32	36	41	34	83
05:00:00	95	90	85	83	90	44	51	68
06:00:00	225	203	232	221				

**MÉDIA DA VOLUMETRIA POR DIA DA SEMANA E POR HORÁRIO DE ATENDIMENTO – 2020**

Janeiro								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	109	99	127	111	118	138	152	109
01:00:00	59	61	63	65	62	77	107	109
02:00:00	25	32	31	34	41	43	73	66
03:00:00	17	20	20	24	26	33	46	49
04:00:00	26	25	29	24	29	22	39	46
05:00:00	74	81	72	68	67	37	39	58
06:00:00	208	211	213	193	187	94	66	77
07:00:00	587	773	929	1.010	3.111	178	100	145
08:00:00	1.358	1.477	1.455	1.405	2.442	354	160	215
09:00:00	1.938	2.023	2.114	2.057	2.462	574	226	333
10:00:00	2.340	2.616	2.497	2.391	2.633	698	302	375
11:00:00	2.525	2.741	2.514	2.380	2.493	723	339	434
12:00:00	2.611	2.471	2.415	2.296	2.237	720	412	405
13:00:00	2.394	3.239	2.263	2.911	3.929	641	360	371
14:00:00	2.255	2.555	2.143	2.284	2.627	587	340	346
15:00:00	2.163	2.406	2.151	2.144	2.247	501	355	319
16:00:00	2.084	2.287	2.054	1.975	1.947	511	402	375
17:00:00	1.862	1.896	1.685	1.614	1.474	454	354	315
18:00:00	1.438	1.419	1.270	1.139	1.027	433	341	346
19:00:00	1.073	973	917	843	698	388	363	342
20:00:00	810	706	699	635	515	305	314	320
21:00:00	603	542	530	501	398	273	309	311
22:00:00	373	370	330	304	276	242	258	223
23:00:00	210	242	209	190	211	190	175	186
Total	27.139	29.263	26.727	26.596	31.255	8.217	5.631	5.869

Fevereiro								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	124	137	143	138	128	148	174	104
01:00:00	61	76	73	66	66	90	121	57
02:00:00	54	48	37	41	38	56	74	36
03:00:00	54	43	32	33	26	37	48	34
04:00:00	51	67	30	32	22	29	38	35
05:00:00	161	130	95	84	77	50	39	78
06:00:00	448	394	323	277	253	104	77	164
07:00:00	1.021	1.072	1.201	1.276	3.259	213	146	388
08:00:00	1.857	1.968	1.915	1.775	2.180	459	221	691
09:00:00	2.430	2.629	2.441	2.359	2.310	651	320	1.022
10:00:00	2.959	3.055	2.939	2.678	2.773	807	415	1.219
11:00:00	2.894	3.167	2.980	2.137	2.601	878	452	1.288
12:00:00	3.021	3.013	2.924	2.063	2.371	844	487	1.275
13:00:00	2.880	4.475	2.908	2.521	3.912	749	439	1.250
14:00:00	2.831	3.716	2.747	2.119	2.645	684	424	1.204
15:00:00	2.795	3.415	2.612	2.591	2.352	611	392	1.225
16:00:00	2.686	3.114	2.464	2.653	2.233	603	398	1.085
17:00:00	2.343	2.655	2.130	2.063	1.677	530	430	906
18:00:00	1.836	2.091	1.737	1.554	1.184	489	428	759
19:00:00	1.385	1.356	1.230	1.006	783	449	448	677
20:00:00	1.000	1.014	937	781	596	394	409	554
21:00:00	801	753	644	579	438	313	400	391
22:00:00	506	494	452	391	318	265	282	281
23:00:00	268	281	288	250	219	219	186	200
Total	34.466	39.163	33.282	29.464	32.457	9.672	6.844	14.923

Março								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	86	120	123	122	116	163	173	0
01:00:00	54	70	60	49	72	91	123	0
02:00:00	29	42	36	37	35	58	78	0
03:00:00	21	32	25	26	18	36	53	0
04:00:00	34	47	31	35	31	31	39	0
05:00:00	95	149	108	82	70	51	45	0
06:00:00	275	311	278	196	219	110	61	0
07:00:00	686	898	868	974	1.774	208	96	0
08:00:00	1.455	1.623	1.541	1.420	1.473	456	176	0
09:00:00	2.301	2.454	2.146	1.916	1.970	688	255	0
10:00:00	2.750	2.806	2.586	2.225	2.425	819	334	0
11:00:00	2.980	2.921	2.629	2.458	2.491	860	414	0
12:00:00	2.892	2.744	2.560	2.249	2.416	802	415	0
13:00:00	2.814	3.275	2.569	2.723	3.109	721	420	0
14:00:00	2.721	2.859	2.250	2.374	2.496	712	398	0
15:00:00	2.716	2.726	2.350	2.189	2.227	599	422	0
16:00:00	2.373	2.535	2.163	2.049	1.995	559	428	0
17:00:00	2.026	2.080	1.736	1.655	1.557	517	428	0
18:00:00	1.582	1.475	1.249	1.228	1.044	470	427	0
19:00:00	1.199	1.120	948	898	744	424	437	0
20:00:00	943	825	757	715	580	384	395	0
21:00:00	738	674	557	579	471	308	335	0
22:00:00	461	402	365	359	311	236	265	0
23:00:00	239	214	221	237	235	225	149	0
Total	31.471	32.404	28.150	26.791	27.876	9.526	6.364	0

Abril								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	112	143	131	168	108	154	187	131
01:00:00	59	83	79	110	88	109	146	100
02:00:00	30	41	45	63	44	74	102	65
03:00:00	20	24	25	41	31	48	64	32
04:00:00	26	37	34	44	32	31	49	37
05:00:00	58	60	67	77	52	35	39	51
06:00:00	149	166	333	230	149	74	47	86
07:00:00	473	582	785	744	453	138	68	200
08:00:00	1.084	1.372	1.151	1.297	1.010	332	142	308
09:00:00	1.954	2.264	2.062	2.113	1.803	525	233	594
10:00:00	2.677	2.790	2.608	2.668	2.267	804	296	891
11:00:00	2.834	2.709	2.814	2.914	2.456	890	385	899
12:00:00	2.825	2.670	2.876	2.799	2.528	860	379	810
13:00:00	2.814	2.562	2.776	2.796	2.463	838	389	735
14:00:00	2.866	2.607	2.768	2.768	2.476	746	331	749
15:00:00	2.636	2.421	2.596	2.572	2.207	662	340	608
16:00:00	2.336	2.322	2.173	2.142	1.750	537	344	667
17:00:00	1.805	2.038	1.890	1.717	1.466	500	383	570
18:00:00	1.232	1.414	1.413	1.137	812	473	378	478
19:00:00	954	1.112	1.174	916	700	371	367	465
20:00:00	718	846	941	636	483	289	335	405
21:00:00	508	571	693	537	444	266	279	316
22:00:00	304	391	431	311	288	223	213	188
23:00:00	208	223	256	220	197	218	131	165
<b>Total</b>	<b>28.679</b>	<b>29.448</b>	<b>30.122</b>	<b>29.020</b>	<b>24.308</b>	<b>9.195</b>	<b>5.624</b>	<b>9.544</b>

Maio								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	144	127	121	97	85	154	150	146
01:00:00	83	64	57	46	53	117	112	84
02:00:00	41	40	39	47	29	78	78	53
03:00:00	30	26	24	29	24	44	44	31
04:00:00	42	28	25	26	23	32	29	30
05:00:00	92	63	51	51	52	40	31	56
06:00:00	263	190	151	126	153	67	33	119
07:00:00	714	584	448	387	420	129	62	316
08:00:00	1.717	1.427	1.089	970	1.034	302	132	620
09:00:00	2.420	2.139	1.666	1.530	1.638	577	223	823
10:00:00	2.582	2.494	2.121	1.942	2.134	779	329	1.007
11:00:00	2.881	2.661	2.391	2.221	2.109	859	371	1.138
12:00:00	2.723	2.646	2.379	2.410	2.191	850	360	1.115
13:00:00	2.804	2.719	2.238	2.408	2.172	740	337	1.079
14:00:00	2.629	2.501	2.410	2.343	2.098	681	373	1.047
15:00:00	2.714	2.154	2.265	2.293	2.060	611	422	971
16:00:00	2.192	1.705	1.802	1.898	1.793	548	460	844
17:00:00	1.994	1.668	1.546	1.571	1.431	537	469	841
18:00:00	1.430	1.294	959	1.120	899	489	456	682
19:00:00	1.377	950	761	916	734	429	447	546
20:00:00	1.316	756	668	697	541	343	385	455
21:00:00	701	520	477	480	374	276	317	323
22:00:00	404	326	305	266	264	195	286	222
23:00:00	252	223	161	145	193	174	174	194
<b>Total</b>	<b>31.545</b>	<b>27.302</b>	<b>24.153</b>	<b>24.019</b>	<b>22.502</b>	<b>9.049</b>	<b>6.080</b>	<b>12.744</b>

Junho								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	97	89	102	92	98	161	206	110
01:00:00	57	57	52	49	65	118	172	68
02:00:00	29	34	35	28	43	84	126	34
03:00:00	24	25	28	23	24	54	75	29
04:00:00	20	22	28	22	27	41	50	24
05:00:00	48	48	40	34	39	40	39	56
06:00:00	113	129	113	111	102	56	42	137
07:00:00	356	367	343	323	311	127	72	404
08:00:00	1.017	1.005	950	912	821	251	131	874
09:00:00	1.798	1.772	1.716	1.595	1.367	410	196	1.441
10:00:00	2.399	2.490	2.317	2.088	1.827	557	252	1.819
11:00:00	2.791	2.744	2.677	2.424	2.063	636	303	1.912
12:00:00	2.824	2.726	2.562	2.377	1.933	626	322	1.720
13:00:00	2.696	2.660	2.430	2.328	1.922	566	299	1.640
14:00:00	2.625	2.637	2.448	2.331	1.896	528	320	1.699
15:00:00	2.565	2.619	2.402	2.188	1.820	479	309	1.495
16:00:00	2.255	2.229	2.051	1.815	1.614	439	327	1.284
17:00:00	1.782	1.692	1.408	1.313	1.134	396	329	971
18:00:00	1.155	1.086	978	892	710	369	338	754
19:00:00	901	861	745	705	532	311	337	569
20:00:00	681	668	585	557	420	280	332	479
21:00:00	524	505	460	456	315	282	282	422
22:00:00	303	276	284	259	243	239	216	260
23:00:00	160	175	174	164	212	237	157	181
<b>Total</b>	<b>27.222</b>	<b>26.917</b>	<b>24.925</b>	<b>23.088</b>	<b>19.535</b>	<b>7.284</b>	<b>5.227</b>	<b>18.382</b>

Julho								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	107	95	104	100	94	156	266	0
01:00:00	50	48	58	54	50	111	243	0
02:00:00	33	25	33	36	30	79	175	0
03:00:00	23	15	24	27	20	54	100	0
04:00:00	19	22	21	21	21	33	53	0
05:00:00	37	53	49	47	41	40	30	0
06:00:00	99	133	116	108	100	59	36	0
07:00:00	348	414	454	342	336	124	75	0
08:00:00	1.038	1.106	1.055	927	868	275	115	0
09:00:00	1.878	1.842	1.770	1.647	1.510	443	189	0
10:00:00	2.598	2.527	2.433	2.213	2.057	580	240	0
11:00:00	2.914	2.926	2.704	2.493	2.332	658	294	0
12:00:00	2.850	2.663	2.614	2.442	2.280	643	316	0
13:00:00	2.636	2.637	2.556	2.348	2.225	579	313	0
14:00:00	2.685	2.755	2.594	2.396	2.147	519	292	0
15:00:00	2.724	2.535	2.432	2.242	2.101	464	301	0
16:00:00	2.377	2.299	2.135	2.080	1.782	456	323	0
17:00:00	1.795	1.719	1.609	1.475	1.317	448	345	0
18:00:00	1.213	1.110	1.022	980	808	384	342	0
19:00:00	920	863	815	784	594	359	326	0
20:00:00	703	629	643	598	463	320	328	0
21:00:00	565	490	431	456	380	279	290	0
22:00:00	324	269	280	268	256	268	257	0
23:00:00	187	171	188	158	198	287	177	0
Total	28.121	27.342	26.140	24.242	22.010	7.616	5.421	0

Agosto								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	90	83	83	102	97	164	208	0
01:00:00	47	45	59	50	54	115	169	0
02:00:00	28	28	32	29	29	73	119	0
03:00:00	18	19	24	19	21	47	75	0
04:00:00	29	24	22	22	24	30	42	0
05:00:00	49	46	48	42	47	32	33	0
06:00:00	109	133	128	113	108	70	41	0
07:00:00	363	374	384	367	346	126	54	0
08:00:00	1.016	1.075	1.015	1.029	870	264	100	0
09:00:00	1.765	1.774	1.693	1.709	1.392	421	170	0
10:00:00	2.373	2.438	2.342	2.253	1.873	556	244	0
11:00:00	2.636	2.729	2.468	2.365	1.999	596	287	0
12:00:00	2.610	2.700	2.550	2.305	1.915	580	303	0
13:00:00	2.524	2.607	2.538	2.337	2.132	524	257	0
14:00:00	2.736	2.630	2.520	2.318	1.987	481	266	0
15:00:00	2.654	2.568	2.351	2.378	2.002	455	289	0
16:00:00	2.293	2.273	2.092	1.984	1.701	415	277	0
17:00:00	1.875	1.730	1.629	1.482	1.207	383	301	0
18:00:00	1.266	1.206	1.080	921	778	344	292	0
19:00:00	953	834	761	728	579	337	309	0
20:00:00	750	634	599	563	461	295	315	0
21:00:00	527	492	417	442	346	249	273	0
22:00:00	299	293	297	242	287	264	227	0
23:00:00	154	171	159	153	233	248	152	0
Total	27.164	26.901	25.288	23.950	20.484	7.069	4.801	0

Setembro								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	89	93	97	122	118	187	249	172
01:00:00	46	64	48	54	62	134	195	97
02:00:00	30	31	30	33	36	97	135	51
03:00:00	22	21	25	23	28	42	92	23
04:00:00	23	26	27	28	26	42	46	29
05:00:00	54	62	67	71	55	42	38	46
06:00:00	166	203	232	213	185	102	60	78
07:00:00	504	563	647	669	745	189	91	177
08:00:00	1.287	1.321	1.394	1.396	1.292	399	155	368
09:00:00	2.008	2.030	2.191	2.155	1.921	529	220	598
10:00:00	2.796	2.740	2.767	2.730	2.416	635	289	718
11:00:00	2.876	2.995	2.965	2.910	2.592	701	323	722
12:00:00	2.959	2.932	2.827	2.754	2.284	652	314	687
13:00:00	2.765	2.986	2.727	2.882	2.620	551	297	594
14:00:00	2.774	3.016	2.836	2.839	2.470	497	273	641
15:00:00	2.665	2.996	2.723	2.795	2.348	492	280	539
16:00:00	2.371	2.503	2.465	2.439	1.964	464	295	481
17:00:00	2.023	1.987	2.057	1.893	1.400	436	300	423
18:00:00	1.333	1.390	1.381	1.375	911	388	317	485
19:00:00	1.028	1.035	992	991	694	361	357	365
20:00:00	769	831	840	776	521	308	345	364
21:00:00	581	641	598	587	388	297	296	328
22:00:00	301	356	396	379	307	300	266	218
23:00:00	167	191	212	227	252	286	179	173
Total	29.637	31.013	30.543	30.337	25.635	8.128	5.409	8.377

Outubro								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	127	114	113	123	115	157	217	141
01:00:00	62	68	96	62	61	110	184	86
02:00:00	35	34	33	40	36	78	135	63
03:00:00	23	24	23	28	19	49	91	45
04:00:00	25	28	28	22	23	37	49	35
05:00:00	63	75	71	70	71	44	48	46
06:00:00	204	214	201	205	197	96	65	97
07:00:00	564	641	642	897	1.782	186	99	126
08:00:00	1.307	1.400	1.395	1.313	1.417	384	154	295
09:00:00	2.241	2.247	2.243	2.155	1.982	545	240	429
10:00:00	2.866	2.933	2.829	2.733	2.424	691	285	494
11:00:00	3.297	3.073	2.933	2.888	2.469	690	336	612
12:00:00	3.299	2.871	2.855	2.752	2.345	655	354	527
13:00:00	3.055	3.423	2.794	3.231	3.092	627	348	496
14:00:00	3.209	3.155	2.932	2.904	2.406	549	320	465
15:00:00	2.993	2.923	2.741	2.634	2.156	518	323	488
16:00:00	2.597	2.513	2.467	2.253	1.902	467	336	452
17:00:00	2.161	2.100	1.957	1.710	1.412	424	328	442
18:00:00	1.392	1.383	1.269	1.148	896	408	348	447
19:00:00	1.041	999	936	840	624	385	361	511
20:00:00	797	743	652	689	475	342	346	441
21:00:00	589	536	488	502	393	277	314	381
22:00:00	351	324	356	312	277	256	259	331
23:00:00	186	184	197	184	209	235	184	202
<b>Total</b>	<b>32.482</b>	<b>32.005</b>	<b>30.209</b>	<b>29.695</b>	<b>26.782</b>	<b>8.211</b>	<b>5.722</b>	<b>7.652</b>

Novembro								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	112	104	94	95	95	154	216	208
01:00:00	61	58	54	56	60	110	159	153
02:00:00	35	36	39	38	36	71	113	109
03:00:00	18	24	21	26	23	39	73	70
04:00:00	23	27	26	27	21	40	45	42
05:00:00	72	73	65	60	72	47	50	36
06:00:00	186	195	175	174	180	107	60	84
07:00:00	514	588	542	1.130	3.185	216	96	131
08:00:00	1.207	1.131	1.168	1.175	1.991	381	165	235
09:00:00	1.960	1.996	1.943	1.844	2.014	528	218	317
10:00:00	2.546	2.643	2.559	2.406	2.226	647	298	406
11:00:00	2.773	2.785	2.601	2.408	2.253	662	313	483
12:00:00	2.643	2.784	2.497	2.290	2.058	628	328	474
13:00:00	2.658	3.337	2.443	3.053	3.292	562	353	410
14:00:00	2.769	3.097	2.507	2.434	2.392	529	323	430
15:00:00	2.661	2.869	2.373	2.272	2.032	478	331	437
16:00:00	2.358	2.501	2.138	2.103	1.760	477	338	394
17:00:00	1.926	2.020	1.738	1.608	1.202	413	325	415
18:00:00	1.329	1.400	1.133	997	859	398	385	406
19:00:00	977	900	807	758	611	417	363	411
20:00:00	744	696	638	619	470	343	366	403
21:00:00	532	474	396	424	350	311	327	344
22:00:00	317	290	287	254	260	290	244	293
23:00:00	171	168	164	166	231	278	221	174
<b>Total</b>	<b>28.590</b>	<b>30.193</b>	<b>26.407</b>	<b>26.414</b>	<b>27.671</b>	<b>8.124</b>	<b>5.706</b>	<b>6.860</b>

Dezembro								
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Feriado
00:00:00	201	226	256	364	492	323	297	119
01:00:00	127	126	137	191	274	203	224	212
02:00:00	67	63	68	93	131	116	128	188
03:00:00	40	38	42	65	72	67	94	146
04:00:00	40	44	53	61	78	44	48	112
05:00:00	97	134	147	143	178	88	58	105
06:00:00	302	374	408	379	535	166	87	99
07:00:00	862	910	1.062	1.184	2.817	358	155	98
08:00:00	1.653	1.535	1.790	1.462	2.452	683	260	124
09:00:00	2.284	2.118	2.317	1.822	2.668	976	406	163
10:00:00	2.871	2.654	2.619	2.085	3.026	1.243	554	236
11:00:00	2.980	2.743	2.700	2.075	2.997	1.247	587	249
12:00:00	2.942	2.577	2.734	2.005	2.867	1.127	609	308
13:00:00	2.754	2.998	2.584	2.204	3.319	1.042	567	330
14:00:00	2.761	2.704	2.343	1.956	2.878	963	534	246
15:00:00	2.622	2.611	2.333	1.883	2.578	920	566	266
16:00:00	2.318	2.352	2.109	1.708	2.255	782	501	322
17:00:00	2.108	2.098	1.966	1.603	1.994	813	579	301
18:00:00	1.681	1.640	1.729	1.332	1.564	704	552	363
19:00:00	1.432	1.340	1.526	1.100	1.369	671	571	336
20:00:00	1.201	1.130	1.253	891	1.245	622	556	292
21:00:00	975	902	1.009	707	980	532	538	257
22:00:00	721	609	857	687	790	445	451	230
23:00:00	467	401	575	498	599	399	318	170
<b>Total</b>	<b>33.505</b>	<b>32.328</b>	<b>32.616</b>	<b>26.498</b>	<b>38.159</b>	<b>14.532</b>	<b>9.236</b>	<b>5.272</b>

**ANEXO I.VII – B - HISTÓRICO DE LIGAÇÕES E VOLUME - ATIVO**

PERÍODO DE 2016 A 2019

ANO	MÊS	Mailing Recebido
<b>2016</b>	Janeiro	118.136
	Fevereiro	207.484
	Março	318.813
	Abril	206.438
	Maio	219.571
	Junho	220.325
	Julho	209.053
	Agosto	209.931
	Setembro	237.497
	Outubro	225.553
	Novembro	215.298
	Dezembro	182.274
<b>Total</b>		<b>2.570.373</b>
<b>2017</b>	Janeiro	275.516
	Fevereiro	217.183
	Março	181.951
	Abril	204.041
	Maio	195.072
	Junho	167.367
	Julho	186.814
	Agosto	162.609
	Setembro	170.691
	Outubro	151.025

	Novembro	121.066
	Dezembro	209.794
	<b>Total</b>	<b>2.243.129</b>
<b>2018</b>	Janeiro	168.735
	Fevereiro	182.878
	Março	81.812
	Abril	163.319
	Maio	253.849
	Junho	90.012
	Julho	340.821
	Agosto	214.025
	Setembro	246.423
	Outubro	539.439
	Novembro	452.761
	Dezembro	491.014
	<b>Total</b>	<b>3.225.088</b>
<b>2019</b>	Janeiro	608.222
	Fevereiro	613.088
	Março	647.378
	Abril	609.836
	Maio	626.351
	Junho	476.509
	Julho	533.521
	Agosto	517.075
	Setembro	461.349
	Outubro	112.585

	Novembro	201.483
	Dezembro	241.915
<b>Total</b>		<b>5.649.312</b>
<b>Total Geral</b>		<b>13.687.902</b>



**ANEXO I.VII – C - HISTÓRICO DE VOLUMETRIA DE ATENDIMENTOS VIA CHAT**

PERÍODO DE JANEIRO/2017 A DEZEMBRO/2019

MÊS	ANO			TOTAL GERAL
	2017	2018	2019	
Janeiro	3.252	8.592	11.057	22.901
Fevereiro	3.215	11.681	18.941	33.837
Março	2.262	11.321	14.968	28.551
Abril	5.133	10.064	29.215	44.412
Maiο	9.419	9.849	28.184	47.452
Junho	9.003	12.464	24.726	46.193
Julho	9.829	11.668	33.237	54.734
Agosto	11.381	13.473	35.129	59.983
Setembro	11.909	11.700	36.856	60.465
Outubro	9.063	12.575	44.525	66.163
Novembro	8.937	7.979	32.500	49.416
Dezembro	7.442	8.551	22.996	38.989
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>90.845</b>	<b>129.917</b>	<b>332.334</b>	<b>553.096</b>

**ANEXO I.VII-D- - HISTÓRICO DE VOLUMETRIA DE ENVIOS DE SMS**

PERÍODO DE 2016 A 2019

<b>VOLUMETRIA DE ENVIOS DE SMS</b>					
<b>MÊS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Total Geral</b>
Janeiro	-	1.850	26.499	96.897	<b>125.246</b>
Fevereiro	-	11.810	25.893	294.066	<b>331.769</b>
Março	-	9.805	29.455	400.562	<b>439.822</b>
Abril	-	11.532	28.109	524.897	<b>564.538</b>
Maiο	-	27.943	32.462	336.496	<b>396.901</b>
Junho	-	24.725	9.420	493.518	<b>527.663</b>
Julho	-	22.315	12.961	538.725	<b>574.001</b>
Agosto	5.914	22.705	37.665	580.628	<b>646.912</b>
Setembro	5.953	19.519	29.216	355.166	<b>409.854</b>
Outubro	5.215	18.831	39.161	57.456	<b>120.663</b>
Novembro	5.351	22.978	32.014	166.918	<b>227.261</b>
Dezembro	5.451	29.015	51.016	49.916	<b>135.398</b>
<b>Total Geral</b>	<b>27.884</b>	<b>223.028</b>	<b>353.871</b>	<b>3.895.245</b>	<b>4.500.028</b>

**ANEXO I.VIII – REQUISITOS TÉCNICOS, OPERACIONAIS E DETALHAMENTO DA MODALIDADE DE ATENDIMENTO  
CONTACT CENTER DO ITEM 1 DO OBJETO**

**1. DIAS E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

<b>Modalidade de Atendimento</b>	<b>Dias e Horário</b>
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.

**2. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**

**2.1. Link Telefônico**

**2.1.1.** A Central de Atendimento da Prefeitura do Município de São Paulo utiliza os números 156, 199 (Defesa Civil) e 153 (Guarda Civil Metropolitana) enquanto telefones públicos municipais, conforme Resolução da Anatel, nº 357, de 15 de março de 2004, estando apto a receber ligações de todo o município de São Paulo. Para os municípios da Grande São Paulo com DDD 11 ou telefones móveis DDD 11 em outras unidades da federação, o acesso aos serviços do número 156 pode ser realizado pelo número 0800 011 0156.

**2.1.1.1.** Eventualmente, a critério da CONTRATANTE, poderão ser incorporados novos tridígitos.

**2.2. URA - Unidade de Resposta Audível**

**2.2.1.** A URA deverá estar instalada na rede interna da empresa CONTRATADA, sendo seu gerenciamento e programação realizados pela própria CONTRATADA, não sendo permitida sua terceirização.

**2.2.2.** A URA deverá contemplar a existência de estruturas diferentes para os números 156, 199 e 153 e demais tridígitos que a CONTRATANTE trazer para o escopo do contrato.

**2.2.3.** Deverá prever canais simultâneos de URA que atendam o volume de ligações estimadas, contidas no ANEXO I.VII – A - HISTÓRICO DE LIGAÇÕES E VOLUME – RECEPTIVO.

- 2.2.4.** Toda a infraestrutura da URA utilizada para a prestação dos serviços contratados deve ser de uso exclusivo da Prefeitura Municipal de São Paulo, não podendo ser compartilhada com outros clientes da CONTRATADA.
- 2.2.5.** 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.
- 2.2.6.** Possibilidade de redução, expansão ou alteração em 24h, de acordo com as necessidades levantadas pela CONTRATANTE.
- 2.2.6.1.** Em face da complexidade, a CONTRATANTE entende que alterações e exclusões emergenciais, definidas em conjunto com a CONTRATADA, podem ser realizadas pela CONTRATADA, em primeiro momento, utilizando tecnologia TTS (text-to-speech) e, a posteriori, serem substituídas por gravações com voz humana.
- 2.2.7.** As manutenções preventivas e corretivas da URA deverão ser executadas sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central de Atendimento 156, 199 e 153 e previamente autorizadas pelo gestor do contrato da CONTRATANTE.
- 2.2.8.** A URA deverá possuir recursos para detectar o tom de ocupado na linha, de modo que quando uma ligação for interrompida abruptamente ou o cidadão desligar antes de ser atendido, a linha telefônica deverá ser liberada imediatamente, tornando-a disponível para uma nova chamada (Busy Detection).
- 2.2.9.** A URA deverá suportar integração com VOIP.
- 2.2.10.** A URA deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA.
- 2.2.11.** A URA deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação.
- 2.2.12.** A URA deverá possuir recursos que possibilitem aos cidadãos selecionar as opções desejadas do menu da URA, sem a necessidade de ouvir toda a mensagem gravada (recursos de cut through).
- 2.2.13.** A URA deverá utilizar o protocolo de comunicação TCP/IP.
- 2.2.14.** A URA deverá possuir a funcionalidade de vocalizar para os cidadãos os dados por eles digitados (se houver), de forma clara e precisa.
- 2.2.15.** A URA deverá desviar, incondicionalmente, para o operador, todas as chamadas com inoperância no tempo máximo de 10 segundos na URA.
- 2.2.15.1.** Este desvio também deve abarcar as situações de inatividade, isto é, em que o cidadão não digitar qualquer opção dentro deste mesmo período de tempo.
- 2.2.16.** Todas as gravações vocalizadas na URA deverão ser produzidas preferencialmente em estúdio, com voz humana.
- 2.2.16.1.** Exceção feita às modificações descritas no subitem 2.2.6.1
- 2.2.17.** Deverá possuir recursos para bloqueio de ligações telefônicas a cobrar.

- 2.2.18.** Deverá possuir recursos de TTS (text-to-speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Este recurso deverá suportar no mínimo 100 (cem) sessões simultâneas de TTS.
- 2.2.19.** Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol. Este recurso deverá suportar sessões simultâneas, no mínimo, a mesma quantidade de portas de URA.
- 2.2.19.1.** A solução deverá contemplar 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.
- 2.2.19.2.** Esta base de conhecimento, decorrente do reconhecimento de palavras e fonemas deverá ser alimentada, gerida e atualizada pela CONTRATADA.
- 2.2.20.** A URA deverá possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, dentre outros). Podendo ser utilizada em ações como reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas em banco de dados padrão SQL, consultas em mainframe via gateway de acesso
- 2.2.21.** Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações através de entroncamento digital e possuir os recursos seguintes:
- 2.2.21.1.** Agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
- 2.2.21.2.** Integração com base de dados.
- 2.2.21.3.** Especificação e alteração de serviços de URA pela CONTRATANTE.
- 2.2.22.** Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.
- 2.2.23.** A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- 2.2.24.** A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- 2.2.25.** Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via rede (LAN e WAN) TCP/IP.
- 2.2.26.** A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.
- 2.2.27.** Caso a URA seja externa ao PABX/IP, a conexão da mesma deverá ser conectada via protocolo IP.
- 2.2.28.** O número de portas de URA deverá ser igual ao número de linhas.
- 2.2.29.** A URA deverá possuir as facilidades de transferência para serviço DAC, transferência para ramal e sincronismo de tela.

- 2.2.30.** A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP-IP, Socket e com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, MYSQL e POSTGRES.
- 2.2.31.** O acesso deverá ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP sem limitações de número conexão por licença da URA.
- 2.2.32.** As chamadas transferidas para o DAC deverão receber simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cliente em seu PC. Estes dados serão apresentados pelo sistema especificado neste Termo de Referência que os receberá da URA, através do aplicativo CTI que deverá ser nativo.
- 2.2.33.** Os scripts de navegação da URA deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela CONTRATADA sempre que solicitado pela CONTRATANTE dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 2.2.33.1.** Por scripts de navegação da URA entende-se que são os textos que compõem cada opção que pode vir a ser utilizada pelo cidadão, bem como textos informativos, de interesse público, que podem vir a ser inseridos, mediante comum acordo, entre as opções de navegação.
- 2.2.33.2.** As gravações de mensagens serão de responsabilidade da CONTRATADA as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da CONTRATANTE.
- 2.2.33.2.1.** Conforme informado no subitem 2.2.6.1, em face da complexidade, a CONTRATANTE entende que alterações e exclusões emergenciais, definidas em conjunto com a CONTRATADA, podem ser realizadas pela CONTRATADA, em primeiro momento, utilizando tecnologia TTS (text-to-speech) e, a posteriori, serem substituídas por gravações com voz humana.
- 2.2.34.** A fim de prover maior agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas, deverá ser disponibilizado por meio de Interface WEB Gráfica, em idioma português Brasil, uma ferramenta de publicação e edição destas mensagens.
- 2.2.35.** A URA deverá vocalizar o tempo de espera estimado e posição do usuário na fila de atendimento.
- 2.2.36.** 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.
- 2.2.37.** A URA deverá prever a veiculação de mensagens institucionais durante o período de espera, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
- 2.2.38.** Fraseologias
- 2.2.38.1.** A elaboração das fraseologias utilizadas na URA será realizada conjuntamente e de comum acordo entre as partes.

- 2.2.38.2.** 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.
- 2.2.38.3.** As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais, que poderão ser realizadas pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS (text-to-speech).
- 2.2.38.4.** A CONTRATANTE poderá especificar novas mensagens a serem implementadas na URA, e deverão estar disponibilizadas e operantes em prazo máximo de 5 dias corridos, contados após o recebimento de comunicação formal.
- 2.2.38.4.1.** Em caso de fraseologias emergenciais, a serem assim determinadas pela CONTRATANTE, deverão ser implantadas e/ou removidas em até 01h.

### **2.3. Relatórios Gerenciais**

- 2.3.1.1.** A CONTRATADA deverá fornecer acesso em tempo real a relatórios que permitam o monitoramento da Operação do Contact Center por meio de solução específica para tal.
- 2.3.1.2.** Deverá possuir recursos para estruturação e extração de relatórios e gráficos baseados na utilização de cada serviço disponível, além de relatórios sobre ocorrências de falhas.
- 2.3.1.3.** Deverá ser possível extrair os relatórios de forma online, bem como a exportação para formatos eletrônicos de planilhas e/ou documentos quer sejam:
- 2.3.1.3.1.** Planilhas eletrônicas nos formatos XLS, XLSX e ODS.
  - 2.3.1.3.2.** Documentos de texto nos formatos: DOC, DOCX, ODT
  - 2.3.1.3.3.** Parâmetros para estruturação dos relatórios:
    - 2.3.1.3.3.1.** Período inicial (considerando parâmetros de data e hora)
    - 2.3.1.3.3.2.** Período final (considerando parâmetros de data e hora)
    - 2.3.1.3.3.3.** Serviço
    - 2.3.1.3.3.4.** Operador
    - 2.3.1.3.3.5.** Campanhas
    - 2.3.1.3.3.6.** Telefone (considerando parâmetros parciais ou completos do DDD, NÚMERO)
    - 2.3.1.3.3.7.** Número do atendimento
    - 2.3.1.3.3.8.** Palavras-chave
- 2.3.1.4.** Deverão ser disponibilizados recursos para elaboração e extração, no mínimo, dos seguintes relatórios:
- 2.3.1.4.1.** Tempo Médio de Atendimento da URA com possibilidade de informar o parâmetro de tempo fracionado

- 2.3.1.4.2. Recursos ativos e inativos.
- 2.3.1.4.3. Relatório de navegação na URA
- 2.3.1.4.4. Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal, por ligações derivadas para os operadores.
- 2.3.1.4.5. Estatísticas para tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento.
- 2.3.1.4.6. Estatística para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore).
- 2.3.1.4.7. Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso.
- 2.3.1.4.8. Quantitativos de ligações recebidas na URA com possibilidade de informar o período desejado, parametrizar intervalo fracionado de tempo por horas e/ou minutos, bem como a condição das ligações (finalizadas e não finalizadas).
- 2.3.1.4.9. Quantitativos de ligações recebidas na URA com possibilidade de informar o período desejado, parametrizar intervalo fracionado de tempo por horas e/ou minutos, condição da ligação (finalizadas e não finalizadas) detalhadas por tipo de serviço utilizado e motivos.
- 2.3.1.4.10. Quantitativos por hora, dia e mês, por canal da URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo fracionado de tempo parametrizáveis por horas e/ou minutos.
- 2.3.1.4.11. Quantitativos de ligações com transações realizadas na URA, para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore), parametrizados por período de data e/ou hora.
- 2.3.1.4.12. Quantitativos de ligações transferidas pelo atendente para a URA, por parâmetros de atendente, data e hora e/ou intervalo fracionado de tempo parametrizáveis por horas e/ou minutos.
- 2.3.1.4.13. Quantitativos das desconexões ocorridas por timeout (com a indicação do respectivo ponto), definidas por parâmetros de data e hora.
- 2.3.1.4.14. Quantitativos de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono), definidas por parâmetros de data e hora.
- 2.3.1.4.15. Quantidade de chamadas abandonadas em até "X" segundos e após "X" segundos, onde "X" é um número parametrizável, definidas por parâmetros de data e hora.
- 2.3.1.4.16. Relatório de falhas na conexão com a Rede local, definidas por parâmetros de data e hora.



- 2.3.1.4.17. Relatório de falhas na conexão com o Servidor de Sistema, definidas por parâmetros de data e hora.
- 2.3.1.4.18. Relatório de comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário, definidas por parâmetros de data e hora.
- 2.3.1.4.19. Relatório de ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário, definidas por parâmetros de data e hora.
- 2.3.1.4.20. Relatório de navegação, definidas por parâmetros de data e hora.
- 2.3.1.4.21. Relatório por ANI - Automatic Number Identification.

#### **2.4. DAC - DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADA**

- 2.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente os terminais designados para o atendimento das chamadas originadas de todo o município de São Paulo.
- 2.4.2. 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.
- 2.4.3. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá possuir as seguintes configurações mínimas:
  - 2.4.3.1. Interface de música em espera;
  - 2.4.3.2. Módulo de integração com a URA, com quantidade de portas dedicadas suficientes para prestação de serviços;
  - 2.4.3.3. Recursos para integração com a Solução de Atendimento, a ser fornecida pela CONTRATADA;
  - 2.4.3.4. Possuir comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocolo);
  - 2.4.3.5. Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
  - 2.4.3.6. Recursos duplicados para garantia de alta disponibilidade;
  - 2.4.3.7. Suportar a quantidade dimensionada de atendentes sem a necessidade de troca de plataforma, por turno de trabalho;
  - 2.4.3.8. Possibilitar que o atendimento digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
  - 2.4.3.9. Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada “está” ou “permanecerá” em fila e externar por meio de voz ao munícipe;
  - 2.4.3.10. Ter capacidade de rotear uma ligação, com na base na especialidade do atendente / ilha de atendimento, em prioridade e em diferentes níveis;
  - 2.4.3.11. Ter capacidade de utilizar o tempo médio de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisão de roteamento;

- 2.4.3.12. Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar antecipadamente, ou quando houver queda de ligação ou quando a consulta terminar;
- 2.4.3.13. Permitir decisão de distribuição das chamadas baseada no tempo previsto para atendimento do próximo recurso disponível, ponderando as metas de nível de serviço;
- 2.4.3.14. Deve possuir recursos para alocação de agentes reservas de forma dinâmica e automática em função do tempo de espera em fila;
- 2.4.3.15. Deve possuir recursos para que permitam ao operador recuperar, automaticamente, as informações já fornecidas pelo munícipe, bem como identificar as opções por ele acessadas;
- 2.4.3.16. Implementar funções CTI para integração com a solução definida no Item 2 deste termo de referência;
- 2.4.3.17. Possibilitar que o operador digite códigos de motivos no aparelho para identificar eventos ocorridos durante uma chamada.
- 2.4.3.18. Permitir a visualização no display do terminal de voz, informações do seu grupo: tamanho da fila, tempo em fila, chamadas em DAC, chamadas abandonadas, nível de serviço e informações sobre os atendentes: quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento.
- 2.4.3.19. Deverá estar integrado ao PABX/IP de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- 2.4.3.20. A chamada deverá ser roteada através de critérios como o dia da semana, a(s) hora(s) de um dia ou para um determinado grupo de operadores de teleatendimento, bem como pela identificação da origem da chamada (região ou número), inclusive para dias não úteis.
- 2.4.3.21. O DAC deverá apresentar os processos de supervisão e relatórios de forma on-line, em tempo real e histórica, sendo que os dados históricos do sistema deverão ser armazenados em um banco de dados, o qual deverá ser externo ao equipamento, pelo prazo de 90 dias.
- 2.4.3.22. Deverá transferir chamadas para as PA's segundo um algoritmo que evite a sobrecarga das mesmas e minimize o tempo de espera do atendimento.
- 2.4.3.23. Deverá permitir a formação de até 1.000 grupos de PA, sendo que cada grupo pode atender a um ou mais números de acesso distintos.
- 2.4.3.24. Deverá permitir a configuração de, pelo menos, 100 números de acessos distintos (0800, 0300, etc.).
- 2.4.3.25. Deverá ser possível a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados.

- 2.4.3.26.** O equipamento deverá permitir transparência total na operação de ramais e nas operações que são peculiares as centrais de relacionamentos, possibilitando assim a utilização de todos os recursos e facilidades do PABX dentro do DAC.
- 2.4.3.27.** O sistema deverá possuir um algoritmo para distribuição automática das chamadas com base no tempo livre, ou seja, considera-se que a próxima PA a ser alocada deverá ser a PA com maior tempo livre desde seu último atendimento.
- 2.4.3.28.** Possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos clientes sob a forma de sinais sonoros.
- 2.4.3.29.** Permitir a localização e repasse de dados recuperados em sistemas de informações externos ao sistema de teleatendimento, a partir da identificação do número de telefone de origem e parâmetros digitados pelo cliente, para as posições de atendimento, através de protocolo TCP/IP.
- 2.4.3.30.** Permitir a transferência da preferência de atendimento das PA's para a URA, através de dispositivo eletrônico (hardware e software), programado e disponível para os operadores.
- 2.4.3.31.** Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de operadores de teleatendimento por interação na tela de administração do supervisor, através de clicks do mouse.
- 2.4.3.32.** Permitir a indicação da ausência do Operador de teleatendimento na posição de atendimento.
- 2.4.3.33.** Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o cidadão desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- 2.4.3.34.** A solução deverá reservar recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada.
- 2.4.3.35.** Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC.
- 2.4.3.36.** Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisora do DAC, em ambiente WEB.
- 2.4.3.37.** O atendimento deverá registrar as demandas dos cidadãos com base em informações e roteiros padronizados disponíveis na plataforma definida no Item 2, cujos requisitos se encontram no **Anexo I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (Item 2)**.
- 2.4.3.38.** Relatórios Gerenciais
- 2.4.3.38.1.** Deverá possuir recursos para estruturação e extração de relatórios e gráficos baseados na utilização de cada serviço disponível, além de relatórios sobre ocorrências de falhas.

- 2.4.3.38.2.** Deverá ser possível extrair os relatórios de forma online, bem como a exportação para formatos eletrônicos de planilhas e/ou documentos quer sejam:
- 2.4.3.38.2.1.** Planilhas eletrônicas nos formatos XLS, XLSX e ODS.
  - 2.4.3.38.2.2.** Documentos de texto nos formatos: DOC, DOCX, ODT
- 2.4.3.38.3.** Para os relatórios especificados abaixo, deverão ser considerados para estruturação e extração os parâmetros de: Data e Hora, Intervalo fracionado de tempo, Serviços, Operadores.
- 2.4.3.38.3.1.** Quantidade de ligações recebidas no DAC
  - 2.4.3.38.3.2.** Quantidade de ligações atendidas
  - 2.4.3.38.3.3.** Abandonadas em até “X” segundos, onde “X” é um número parametrizável
  - 2.4.3.38.3.4.** Quantidade de ligações desviadas por transbordo
  - 2.4.3.38.3.5.** Quantidade de ligações atendidas em até “X” segundos, onde “X” é um número parametrizável
  - 2.4.3.38.3.6.** Quantidade de ligações em fila de espera
  - 2.4.3.38.3.7.** Quantidade de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a “X” segundos, onde “X” é um número parametrizável
  - 2.4.3.38.3.8.** Comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço com os efetivamente realizados.
  - 2.4.3.38.3.9.** Tempo médio das ligações
  - 2.4.3.38.3.10.** Tempo médio por atendimento separado por ilhas
  - 2.4.3.38.3.11.** Tempo médio de espera em fila
  - 2.4.3.38.3.12.** Quantidade de Call Back e percentual de Call Back em relação aos Abandonos (ICB).
  - 2.4.3.38.3.13.** Relatório de campanhas por órgãos solicitante.
  - 2.4.3.38.3.14.** Relatório por assuntos das Campanhas.
- 2.4.3.39.** Deve disponibilizar funcionalidade para elaboração e extração de relatórios de frequência diária apresentando: 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 e assunto/serviço atendidos pelo operador, considerando parâmetros por período de data e/ou hora.

**2.4.3.40.** Deve disponibilizar recursos em tempo real para elaboração e extração de relatórios de atendimento via chat, com parâmetros de data e/ou hora, intervalo fracionado de tempo de horas e/ou minutos, para:

**2.4.3.40.1.** Tentativas de contatos,

**2.4.3.40.2.** atendimentos realizados,

**2.4.3.40.3.** atendimentos abandonados,

**2.4.3.40.4.** Abandonadas em até “X” segundos, onde “X” é um número parametrizável

**2.4.3.41.** Disponibilizar recursos e funcionalidades que permitam produzir relatórios sobre a demanda de serviços pelos cidadãos nos canais para facilitar a identificação da necessidade de campanhas, ações de comunicação e alertas nos Canais de Atendimento.

## **2.5. CTI – “Computer Telephony Integration” – Sistema Integrado de Telefonia e Computação.**

**2.5.1.** A plataforma de voz DAC deverá ter integração, por meio de CTI, suportando aplicações externas, tais como:

**2.5.1.1.** Discador;

**2.5.1.2.** Gravador;

**2.5.1.3.** URA;

**2.5.1.4.** Sistema de Gestão do Atendimento, fornecido pela CONTRATADA.

**2.5.2.** Toda a comunicação interna da Central de Atendimento será via VOIP.

**2.5.3.** A plataforma deve ser aberta para integração com outros equipamentos através de diversos protocolos de comunicação como CSTA, TAPI, TSAPI, JTAPI, ASAI.

**2.5.4.** O recurso CTI será utilizado para viabilizar as funcionalidades de “Screen Pop Up” na tela dos operadores, acessando base de dados.

**2.5.5.** A solução deverá permitir contingência automática da aplicação.

**2.5.6.** A solução deverá permitir interação total das funcionalidades de telefonia na tela do computador.

**2.5.7.** A solução deverá permitir a transferência de tela e voz, de maneira a garantir que em caso de transferência do atendimento, o munícipe não precise repetir informações já mencionadas naquele atendimento.

**2.5.8.** A solução deverá permitir transferência de chamada de um atendente diretamente para uma opção dentro da árvore da URA.

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

## **2.6. Sistema de Gravação Digital de Voz e Tela**

- 2.6.1.** 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.
- 2.6.2.** O sistema de gravação não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo atendente.
- 2.6.3.** O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 dias de gravações de voz com acesso “on-line” para resgate imediato quando necessário. Deverão estar disponibilizados filtros de pesquisa para o resgate de gravações, como:
- 2.6.3.1.** Período inicial (considerando parâmetros de data e hora)
  - 2.6.3.2.** Período final (considerando parâmetros de data e hora)
  - 2.6.3.3.** Serviço
  - 2.6.3.4.** Operador
  - 2.6.3.5.** Campanhas
  - 2.6.3.6.** Telefone (considerando parâmetros parciais ou completos do DDD, NÚMERO)
  - 2.6.3.7.** Número do atendimento
  - 2.6.3.8.** Palavras-chave
- 2.6.4.** O acesso ao sistema de gravação, para resgates dos áudios e vídeos, deverá ser realizado por meio de senhas pessoais.
- 2.6.5.** Todas as gravações de áudio e vídeo deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor padrão com as seguintes extensões:
- 2.6.5.1.** Para áudio: mp3, ogg, wav ou wma.
  - 2.6.5.2.** Para vídeo: avi, mp4, mpg ou mpeg
- 2.6.6.** Todas as gravações dos áudios e dos vídeos devem ser armazenadas como backup, a partir da data de recebimento da ligação, pelo período de duração do contrato.
- 2.6.7.** Todas as gravações devem ser armazenadas e disponibilizadas em ambiente de nuvem da CONTRATADA, pelo tempo de duração do contrato.
- 2.6.8.** Ao final da vigência do contrato, o conteúdo armazenado deverá ser entregue em sua totalidade à CONTRATANTE.
- 2.6.9.** Após solicitado à CONTRATADA, o resgate de gravações deve ser realizado conforme segue:
- 2.6.9.1.** Em até 60 minutos sob demanda limitada a 10 ligações ocorridas em um prazo de até 60 dias anteriores à data da solicitação.

2.6.9.2. Em 1 dia útil para ligações ocorridas em um prazo entre 60 e 180 dias

2.6.9.3. Em 2 dias úteis após 180 dias, limitado a 365 dias.

2.6.9.4. Após o período de 365 dias a recuperação se dará em 3 dias úteis.

## **2.7. Sistema Integrado de Monitoramento da Operação da Central de Atendimento**

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).

2.7.2. O Sistema deverá permitir acompanhamento 24 horas em tempo real da operação da central para ligações realizadas originárias de campanhas ativas diversas pela Central de Atendimento.

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

2.7.4. Deverá ter flexibilidade na importação do Mailing.

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

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

2.7.7. Deverá possuir recursos em tempo real para monitoramento e extração de relatórios dos mailings.

2.7.8. Deverão ser disponibilizadas as licenças necessárias e respectivos registros para atender a quantidade de posições estabelecidas para operadores e supervisores

2.7.9. Deve possuir recursos para o controle da Central oferecendo recursos avançados de gerenciamento das chamadas de entrada e saída.

2.7.10. O sistema deve permitir ampliação de no mínimo 30% (trinta por cento) da capacidade de posições de atendimento.

2.7.11. Possibilitar que a supervisão monitore em tempo real a situação de cada operador e da fila de espera.

2.7.12. Deverão ser fornecidas licenças para que a CONTRATANTE possa realizar o monitoramento em tempo real da operação.

## **2.8. Segurança para ambiente de rede do Contact Center**

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

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.

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

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

- 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.
- 2.8.1.5.** Todas as alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de “firewall”, referentes às conexões da Prefeitura do Município de São Paulo devem ser submetidas formalmente à CONTRATANTE, com a devida justificativa, para a análise técnica e aprovação ou veto.
- 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.
- 2.8.1.7.** As atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.8.2. IPS - Sistema de Prevenção de Intrusão**
- 2.8.2.1.** Deve fazer parte dos recursos de segurança, uma solução de IPS, instaladas de forma “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) e de forma bidirecional.
- 2.8.2.2.** A solução de IPS pode estar integrada à solução de “firewall” apresentada.
- 2.8.3. Antivírus**
- 2.8.3.1.** 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.
- 2.8.3.2.** A solução de antivírus deve possuir antivírus de “gateway” bidirecional.
- 2.8.3.3.** A solução de antivírus deve ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado.
- 2.8.3.4.** As atualizações das versões dos programas de antivírus devem ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado.
- 2.8.4. Segurança da Conexão**
- 2.8.4.1.** As conexões com a CONTRATANTE deverão possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da CONTRATANTE estejam protegidos de acesso de terceiros – mecanismos estes atualizados pro ativamente de acordo com as tecnologias de última geração existentes no mercado.
- 2.8.4.2.** 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.
- 2.8.5. Segurança de Acesso**



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

**2.8.6. Auditoria Técnica em Segurança e Auditoria de Qualidade**

**2.8.6.1.** 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 para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade, com aviso prévio de 24 horas.

**2.8.6.2.** As auditorias serão efetuadas pela CONTRATANTE, a qualquer momento, com prévio aviso à CONTRATADA.

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

**2.8.6.4.** 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.

**2.8.7. Comunicação de Dados**

**2.8.7.1.** A comunicação de dados deverá ocorrer através de LINK para uso exclusivo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

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

**2.8.7.3.** 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).

**2.8.7.4.** O link de interligação da rede da CONTRATADA com a rede da Prefeitura do Município de São Paulo deverá ser dimensionado com velocidade (largura de banda) compatível com as tecnologias utilizadas, suportar expansão 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.

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

**2.8.7.6.** 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, rádio ou tecnologia diversa devidamente homologada pelos órgãos reguladores, como ANATEL.

- 2.8.7.7.** 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.
- 2.8.7.8.** 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”.
- 2.8.7.9.** A CONTRATADA deverá fornecer a infraestrutura interna necessária para interligação dos links (roteadores e firewalls).
- 2.8.7.10.** 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.
- 2.8.7.11.** Em caso de alteração de quaisquer tecnologias utilizadas pela Prefeitura do Município de São Paulo, a CONTRATADA será notificada de que terá 30 (trinta) dias corridos para se adequar e manter os mesmos níveis de serviços.
- 2.8.7.12.** A CONTRATADA deverá prover a Política de Segurança na conexão interna da sua rede conectada com a CONTRATANTE, seguindo os padrões estabelecidos pela Prefeitura do Município de São Paulo.

## **2.9. Equipamentos (hardware)**

- 2.9.1.** Toda solução de servidores e demais equipamentos de Rede para operação do Contact 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.

## **2.10. Infraestrutura Física**

- 2.10.1.** A CONTRATADA será responsável por todas as instalações físicas e estrutura necessárias à prestação dos serviços contratados
- 2.10.2.** 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.
- 2.10.2.1.** As salas de treinamento deverão ter capacidade para no máximo 30 (trinta) pessoas e estarem adequadamente mobiliadas.
- 2.10.2.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, na Central de Atendimento, sala adequada para receber uma equipe de profissionais da CONTRATANTE para monitoramento das atividades da Central de Atendimento “in loco”, com no mínimo três posições de trabalho devidamente mobiliada, com três telefones e três computadores para acomodar seus representantes, com vistas ao acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados.

- 2.10.2.3.** 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.
- 2.10.2.4.** As instalações da Central de Atendimento e as instalações prevista no “Plano de Contingência” das centrais de atendimento 156, 199 e 153 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).
- 2.10.2.5.** A CONTRATADA deverá apresentar o Alvará do Corpo de Bombeiros dentro da validade. Isso se aplicará tanto para a Instalação da Central de Atendimento quanto para a instalação contingencial.
- 2.10.2.6.** Os Recursos de Contingência serão 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.

## **2.11. Disparo Eletrônico de Mensagens de Texto Tipo SMS**

- 2.11.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar o serviço “Disparo Eletrônico de Mensagens de Texto”, para envio de mensagens do tipo SMS para os telefones móveis cadastrados na base de dados da PMSP, utilizando plataforma automática, de sua responsabilidade.
- 2.11.1.1.** O histórico e a volumetria das mensagens enviadas por SMS, no âmbito da Central de Atendimento atual, estão representados no **ANEXO I.VII-D- - HISTÓRICO DE VOLUMETRIA DE ENVIOS DE SMS.**
- 2.11.2.** A mensagem deverá ser gravada em um arquivo texto. Sendo assim, a mensagem deverá ser redigida, sempre mediante a solicitação prévia, com conteúdo exclusivamente fornecidos pela CONTRATANTE.
- 2.11.3.** A CONTRATADA deverá manter sempre o sigilo absoluto de todas e quaisquer informações prestadas pela CONTRATANTE.
- 2.11.4.** A CONTRATADA deverá efetuar até 3 (três) tentativas de envio para um mesmo número de telefone, salvo quando definido de forma distinta pela CONTRATANTE.
- 2.11.5.** A CONTRATADA também deverá disponibilizar recursos para extração de relatórios de todas as mensagens SMS enviadas com seus respectivos retornos.

- 2.11.6.** O serviço de disparo eletrônico poderá ser alimentado por informações gravadas em arquivos de “formato texto”, com padrão ASCII e com layout definido.
- 2.11.7.** A CONTRATADA deverá disponibilizar APIs com funcionalidades para o disparo de SMS que poderão ser consumidas pela CONTRATANTE permitindo desta forma, uma melhor integração entre sistemas.
- 2.11.8.** As mensagens deverão ser disparadas sempre que houver campanhas institucionais, mediante solicitação da CONTRATANTE.
- 2.11.9.** A solução de gerenciamento de SMS deverá possibilitar o registro, em banco de dados, de todas as informações acerca das campanhas solicitadas, para recuperação por meio de consultas e relatórios de gestão de mensagem, disponibilizados em tempo real, 24 por 7.
- 2.11.10.** As informações que devem ser registradas e que serão utilizadas para estruturação de relatórios são: órgão emissor, identificador da solicitação, data e hora da emissão da solicitação, data e hora agendada para envio à operadora e informações de metadados cada uma das mensagens incluindo:
- 2.11.10.1.** Identificador da mensagem;
  - 2.11.10.2.** Telefone do destinatário;
  - 2.11.10.3.** Prazo máximo para envio;
  - 2.11.10.4.** Status da solicitação;
  - 2.11.10.5.** Data e horário de envio à operadora.
- 2.11.11.** O sistema integrador para envio de SMS e gerenciamento dos serviços será hospedado no ambiente da CONTRATADA.
- 2.11.12.** O sistema deve ter disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 2.11.13. Confidencialidade**
- 2.11.13.1.** Todas as informações que forem transmitidas à CONTRATADA ou produzidas por esta com base nas informações recebidas devem ser consideradas protegidas como informações confidenciais por um período indeterminado, exceto se antes da divulgação for esclarecido não se tratarem de informações confidenciais ou estejam disponíveis ao público por outros meios.
  - 2.11.13.2.** Quaisquer informações confidenciais devem ser usadas pela CONTRATADA tão somente com o propósito para o qual estas informações foram divulgadas, exceto nos casos de determinação judicial ou expressa disposição prevista em lei.
  - 2.11.13.3.** A Contratada formalizará termos de confidencialidade com todos os seus empregados e fornecedores que tiverem acesso às informações confidenciais, em igual teor de suas obrigações.

## **2.12. Plano de Contingência da Central de Atendimento**

### **2.12.1. Sistemas e Equipamentos**

**2.12.1.1.** A CONTRATADA deverá se responsabilizar por manter a redundância e disponibilidade necessária para atender aos 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, 199 ou 153.

**2.12.1.2.** Todos os sistemas e equipamentos de telefonia e informática utilizados para atender o Município deverão estar contemplados pelos seguintes recursos mínimos:

**2.12.1.2.1.** “Nobreak” / Baterias com autonomia de no mínimo 03 (três) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia.

**2.12.1.2.2.** “Nobreak” / Baterias com autonomia de no mínimo 30 (trinta) minutos em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática.

**2.12.1.2.3.** Gerador de energia elétrica com partida automática e autonomia de no mínimo de 24 (vinte e quatro) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática e telefonia, mantendo as centrais 156, 199 e 153 operantes.

**2.12.1.3.** A CONTRATADA deverá manter cópias de segurança “Backup” interna e externa, de todas as informações registradas em razão dos atendimentos realizados.

### **2.12.2. Pessoal**

**2.12.2.1.** A CONTRATADA deve contemplar em seu “Plano de Contingência” a possibilidade de casos de greves, problemas de transporte e outros eventos 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.

**2.12.2.1.1.** Em caso da ocorrência de situações de saúde pública, tais como pandemias, que exijam a adoção de medidas de isolamento social, a CONTRATADA deverá prever em seu “Plano de Contingência” os protocolos para adoção do regime de teletrabalho para todos os funcionários que atuem dentro do escopo do contrato;

**2.12.2.1.2.** Estes protocolos devem abranger não somente as questões de Recursos Humanos, mas também o detalhamento de como será feita a adoção do regime de teletrabalho em termos de infraestrutura física e tecnológica (links de internet, sistema VOIP para transferência das chamadas para os operadores, etc).

### **2.12.3. Predial**

**2.12.3.1.** A estrutura do Plano de Contingência deve suportar pelo menos 50% (cinquenta por cento) do volume de chamadas ativas e receptivas previstas neste edital.

- 2.12.3.2.** Em caso de necessidade de utilização do Plano de Contingência, os atendentes envolvidos no Plano deverão atuar exclusivamente para Prefeitura de São Paulo.
- 2.12.3.3.** Em casos de incêndio, enchentes e outros sinistros que comprometam as instalações, inviabilizando a continuidade da prestação de serviço, a CONTRATADA deverá dispor de local alternativo previsto no “Plano de Contingência” que seja apropriado para retomar a operação, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 2.12.3.3.1.** No período máximo de 2 (duas) horas atender um percentual mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) das chamadas receptivas e ativas;
- 2.12.3.3.2.** No período compreendido entre 2 (duas) e 72 (setenta e duas) horas atender um percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) das chamadas receptivas e ativas;
- 2.12.3.3.3.** Após 72 (setenta e duas) horas corridas, atender o percentual de 100% das chamadas receptivas e ativas.
- 2.12.4. Data Center**
- 2.12.4.1.** O Data Center de Contingência deve estar localizado no município de São Paulo.
- 2.12.4.1.1.** O Data Center de contingência não pode estar localizado no endereço principal da operação da central de atendimento,
- 2.12.4.2.** O Data Center de Contingência deve suportar pelo menos 50% (cinquenta por cento) da operação do Contact Center, com as mesmas soluções e ANS (SLA) de disponibilidade do Data Center Principal.
- 2.12.5. Telecomunicações**
- 2.12.5.1.** Disponibilizar e manter a infraestrutura de telecomunicações, incluindo URA – Unidade de Resposta Audível, CTI – Computer Telephony Integration, DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, Ramal, sistemas de gravação, licenças necessárias e respectivos registros.
- 2.12.6. Atendimento Humano**
- 2.12.6.1.** O atendimento será efetuado por operador definido como generalista (multiperfil) ou especialista (que atendem prioritariamente assuntos previamente determinados pela CONTRATANTE), de acordo com as especificidades ou volume de demanda comportado por cada assunto.
- 2.12.6.2. Atendimento Humano Receptivo**
- 2.12.6.2.1.** Compreende o atendimento telefônico por parte do operador de chamadas transferidas por meio da URA.
- 2.12.6.2.2.** São atividades atribuídas aos operadores:
- 2.12.6.2.2.1.** Registrar informações do cidadão na plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento

com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos (item 2 do objeto).

- 2.12.6.2.2.2.** Atender ao cidadão, fornecendo-lhe as informações contidas em respostas-padrão.
- 2.12.6.2.2.3.** Registrar as solicitações, denúncias, reclamações feitas pelo munícipe na plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos (item 2 do objeto) e/ou em outros sistemas específicos.
- 2.12.6.2.2.4.** Transferir as ligações para outras centrais determinadas pela CONTRATANTE e registrando suas solicitações na plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos (item 2 do objeto).
  - 2.12.6.2.2.4.1.** Por outras centrais determinadas pela CONTRATANTE entende-se que são centrais de atendimento que oferecem outros serviços oferecidos pela Prefeitura do Município de São Paulo e que não estão no escopo de atendimento dos canais 156, 199 e 153.
  - 2.12.6.2.2.5.** Transferir imediatamente para o operador competente do assunto/tema tratado, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.
    - 2.12.6.2.2.5.1.** Esta transferência não será remunerada e somente se dará em caso de ligações em que o atendimento deve ser feito por atendente considerado “especialista”, isto é, que atendem prioritariamente assuntos previamente determinados pela CONTRATANTE, por exemplo, ligações da Ouvidoria Geral do Município (OGM).
- 2.12.6.2.3.** Os procedimentos para atender às demandas dos cidadãos pela equipe de operadores da CONTRATADA deverão envolver:
  - 2.12.6.2.3.1.** Identificação ou cadastramento de munícipe no cadastro único.
  - 2.12.6.2.3.2.** Consultas aos roteiros disponíveis no “front end” do Sistema.
  - 2.12.6.2.3.3.** Transferência para outro atendente, conforme o assunto/tema requerido.
  - 2.12.6.2.3.4.** Consultas à supervisão e/ou aos multiplicadores quando necessário.

- 2.12.6.2.3.5.** Quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da CONTRATANTE.
- 2.12.6.2.4.** 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 histórico do Sistema), a CONTRATADA deverá encaminhar os registros das solicitações para CONTRATANTE.
- 2.12.6.2.4.1.** A CONTRATANTE avaliará a situação e providenciará retorno à CONTRATADA, que, conforme instrução prévia, poderá realizar contato ativo ao cidadão portador da demanda.
- 2.12.6.2.5.** O encaminhamento das solicitações não resolvidas conforme o item anterior se dará pela própria plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos (item 2 do objeto), através de um programa de direcionamento automático, a partir do qual a CONTRATADA as encaminhará à CONTRATANTE.
- 2.12.6.2.6.** Compreendem-se 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 de referência para a CONTRATANTE quanto à qualidade dos serviços prestados.
- 2.12.6.2.7.** 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.
- 2.12.6.3.** Atendimento Humano Ativo
- 2.12.6.3.1.** Consiste na execução de chamadas de saída ou retorno aos munícipes.
- 2.12.6.3.2.** São atividades atribuídas aos operadores:
- 2.12.6.3.2.1.** Retornar chamadas referentes a solicitações e pedidos de informações que não foram respondidas no momento do atendimento receptivo, denominadas a partir de agora como “call back”
- 2.12.6.3.2.2.** Realizar ligações informativas acerca de serviços, projetos, programas, campanhas e políticas estabelecidas pela Prefeitura do Município de São Paulo, de acordo com o solicitado, mediante roteiros pré-determinados.
- 2.12.6.3.2.3.** Realizar, a critério da CONTRATANTE, pesquisas de satisfação do cidadão.



**2.12.6.3.2.4.** Contatar munícipes, sob demanda da CONTRATANTE, para complementar as informações de um chamado já aberto.

**2.12.6.3.2.5.** Não serão consideradas para fins de remuneração as ligações efetuadas que não forem atendidas, apresentarem sinal de ocupado, mensagem da operadora, número inválido, sinal de fax, linha muda.

#### **2.12.6.4. Modelo de Atendimento Humano**

**2.12.6.4.1.** O atendimento humano receptivo e ativo será realizado por postos de atendimentos agrupados em ilhas de operação voltadas para diferentes assuntos, conforme definição da CONTRATANTE.

**2.12.6.4.2.** Entende-se o atendimento humano receptivo dividido em:

**2.12.6.4.2.1.** Atendimento multiperfil, no qual todos os atendentes serão capacitados para atender a uma diversidade considerável de assuntos;

**2.12.6.4.2.2.** Atendimentos prioritários/exclusivos, envolvendo atendimento mais especializado, conforme definição da CONTRATANTE.

**2.12.6.4.3.** O atendimento multiperfil compreende atendimentos de forma compartilhada em diversos tipos de assuntos, respeitando o limite de assuntos por operador definidos pela CONTRATANTE, possibilitando o agrupamento em ilhas de atendimento de serviços que possuem afinidades de informações comuns, sistemas e procedimentos, conforme abaixo ilustrado:

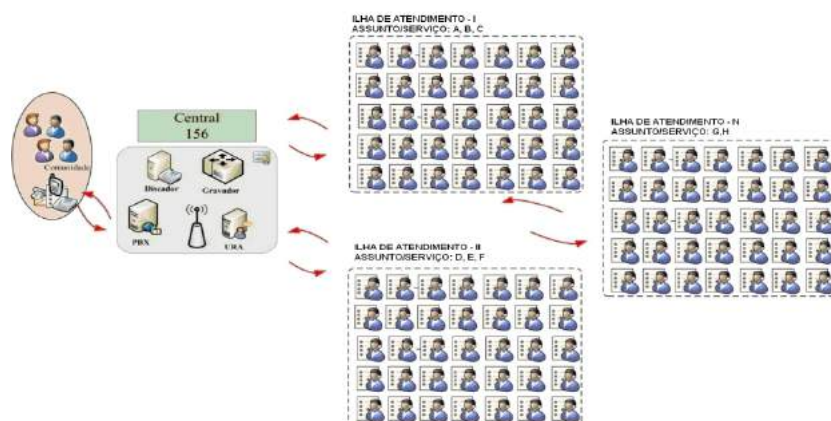


Figura 1 - Atendimento multiperfil

2.12.6.4.4. O atendimento prioritário/exclusivo refere-se aos assuntos que apresentam conteúdo e informações específicas, assim definidos a critério da CONTRATANTE, englobando ilhas determinadas, conforme abaixo ilustrado:

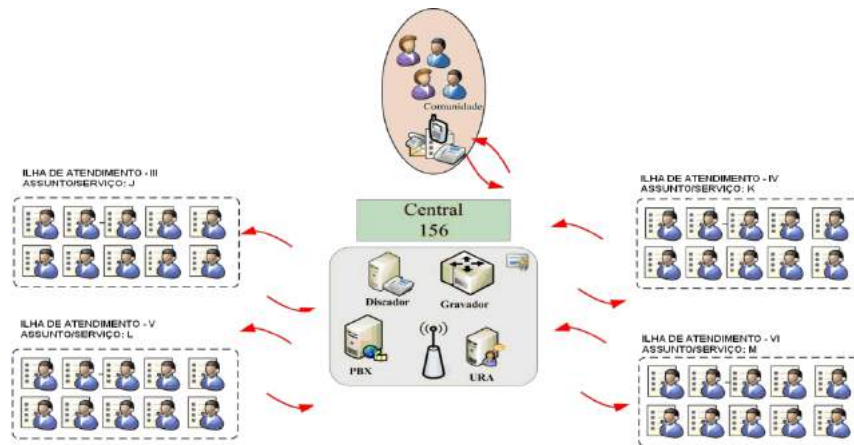


Figura 2 - Atendimento dedicado

2.12.6.4.5. Os assuntos que serão atendidos nas ilhas multiperfil ou nas prioritárias, serão definidas de comum acordo entre a Prefeitura do Município de São Paulo e a CONTRATADA, seguindo os padrões de assuntos estabelecidos pela CONTRATANTE.

2.12.6.4.6. O histórico e a volumetria das ligações atendidas (Receptivo) no âmbito da Central de Atendimento atual está representada no **ANEXO I.VII – A - HISTÓRICO DE LIGAÇÕES E VOLUME - RECEPTIVO**.

2.12.6.4.7. O histórico e a volumetria das ligações realizadas (Ativo), no âmbito da Central de Atendimento atual, estão representados no **ANEXO I.VII – B - HISTÓRICO DE LIGAÇÕES E VOLUME - ATIVO**.

2.12.6.4.8. O operador/atendente prioritário não pode atender mais de um assunto ao mesmo tempo.

2.12.6.4.9. O operador/atendente multiperfil poderá ser capacitado a atender todos os assuntos não prioritários, mas, diariamente, não deve atender mais do que 30% (trinta por cento) do total de assuntos que compõe o atendimento multiperfil. O atendimento deve ser estruturado em ordem decrescente de prioridade, em que 80% (oitenta por cento) dos atendimentos do operador/atendente reflitam o assunto de primeira prioridade.

2.12.6.4.9.1. Estas categorias de assuntos podem mudar em função da flutuação da demanda diária, desde que a quantidade de assuntos não exceda ao limite pré-estabelecido de 30% (trinta por cento) do total de assuntos.

**2.12.6.4.9.2.** A organização e separação do atendimento multiperfil em assuntos, bem como a definição do que se entende por assunto devem ser decididas em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

**2.12.6.4.10.** O operador/atendente, tanto multiperfil quanto especialista, deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo em uma mesma posição.

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

**2.12.6.4.12.** O atendimento também será realizado via CHAT, sendo que cada operador/atendente pode atender até 4 cidadãos simultaneamente.

**2.12.6.4.12.1.** O histórico e a volumetria dos atendimentos via Chat realizados, no âmbito da Central de Atendimento atual, estão representados no **ANEXO I.VII – C - HISTÓRICO DE VOLUMETRIA DE ATENDIMENTOS VIA CHAT.**

**2.12.6.4.13.** O atendimento também deve prever a possibilidade de interação através de outros meios de atendimento - aplicativos de mensagens e outros canais de comunicação que possam vir a surgir.

**2.12.6.4.13.1.** Os prazos serão pactuados quando houver necessidade de implantação destes novos meios de atendimento.

#### **2.12.6.5.** Respostas-padrão e roteiros de atendimento

**2.12.6.5.1.** As respostas-padrão e roteiros de atendimento serão elaborados de comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

**2.12.6.5.2.** A CONTRATADA, quando solicitada pela CONTRATANTE, terá até 5 (cinco) horas para disponibilizar na plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos (item 2 do objeto). as atualizações das respostas-padrão e roteiros de atendimento promovida pela CONTRATANTE ou excluí-la do sistema.

#### **2.13.** Indicadores de Qualidade

**2.13.1.** As partes deverão assinar o Acordo de Nível de Serviço – ANS - que estabelece os índices dos indicadores de desempenho e qualidade (**Anexo I.IV** do Termo de Referência).

**2.13.2.** 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.

**2.13.3.** Indicadores de Pesquisa de Satisfação - IPS

- 2.13.3.1.** Pesquisa de satisfação diária onde, ao término de todo atendimento, a ligação deverá ser retornada ao atendimento eletrônico, para que seja respondida a pesquisa e registrado o grau de satisfação (a parametrização da pesquisa será de responsabilidade da CONTRATADA).
- 2.13.3.2.** O Índice de Pesquisa de Satisfação - IPS, deverá ter índice de 90% de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, do universo dos pesquisados.
- 2.13.4.** Índice de Ligações Não Recebidas (INR): meta de até 3% (três por cento) mensal.
- 2.13.4.1.** Entende-se por ligação não recebida a 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.
- 2.13.5.** Indicadores de atendimento por CHAT.
- 2.13.5.1.** Índice do tempo médio de espera.
- 2.13.5.2.** Índice do tempo de atendimento.
- 2.13.5.3.** Índice de taxa de abandono de cidadãos que desistiram de continuar o atendimento.
- 2.13.5.4.** Índice de satisfação após finalização do atendimento.
- 2.13.6.** Atendimento Humano
- 2.13.6.1.** Índice de chamadas atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera (NS): meta de 85% (oitenta e cinco por cento) mensal.
- 2.13.6.1.1.A** meta corresponde ao coeficiente de chamadas atendidas com até 15 (quinze) segundo de espera em relação ao total de chamadas atendidas.
- 2.13.6.2.** Para os serviços 199 e 153 e outros serviços a serem definidos pela CONTRATANTE, o índice de ligações atendidas em até 15 (quinze) segundos terá como meta 95% (noventa e cinco por cento) mensal
- 2.13.6.3.** Índice de Ligações Abandonadas (ILA): meta de até 5% (cinco por cento) mensal.
- 2.13.6.3.1.** Entende-se por abandono de ligações as ligações recebidas pela Central de Atendimento e que, após permanecerem 15 (quinze) segundos na fila de espera (após atendimento pela URA), são desligadas pelo munícipe.
- 2.13.6.3.2.** 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.
- 2.13.6.4.** Para os serviços 199 e 153 e outros serviços a serem definidos pela CONTRATANTE, o índice de ligações abandonadas terá como meta até 2% (dois por cento) mensal
- 2.13.6.5.** Índice de Call Back (CB): meta 90% (noventa por cento) mensal

- 2.13.6.5.1.** Entende-se por “call back” a ligação para o munícipe, que teve seu atendimento abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é abandonada após 15 (quinze) segundos na fila de espera.
- 2.13.6.5.2.** 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-feiras, sábados, domingos e feriados, que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente.
- 2.13.6.5.3.** A meta corresponde ao coeficiente das ligações abandonadas que foram recuperadas e o atendimento concluído.
- 2.13.6.6.** Índice de atendimento registrado (IAR): meta de 100% (cem por cento) mensal
- 2.13.6.6.1.** 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.
- 2.13.6.6.2.** A meta corresponde ao coeficiente de atendimentos registrados no Sistema de Gestão de Atendimento.
- 2.13.6.7.** Índice de satisfação dos munícipes em relação ao serviço da Central de Atendimento (IS)
- 2.13.6.7.1.** Meta de 90% (noventa por cento) de bom e ótimo mensal
- 2.13.6.7.2.** O índice de satisfação do munícipe será obtido mediante pesquisa diária, referida no item 2.14 do Anexo I.VIII, visando mensurar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- 2.13.6.7.3.** A parametrização da pesquisa é de responsabilidade da CONTRATANTE e será elaborada com a participação da CONTRATADA.
- 2.13.6.7.4.** A meta corresponde ao percentual do universo de munícipes entrevistados que avaliaram o atendimento prestado pela Central de Atendimento com os conceitos “bom” e “ótimo” em pelo menos  $\frac{2}{3}$  da quantidade de perguntas feitas
- 2.13.6.7.5.** Caso não seja atingida a meta prevista, o índice é apurado pelo percentual médio de conceitos “bom” e “ótimo” obtidos nas perguntas nas quais a CONTRATADA obtiver os menores percentuais destes conceitos.

## **2.14. Pesquisa de Satisfação**

- 2.14.1.** A CONTRATADA deverá realizar pesquisa para aferir a percepção dos solicitantes quanto ao atendimento telefônico prestado, de forma eletrônica, por meio da Unidade de Resposta Audível (URA).

**2.14.2.** Os operadores da Central de Atendimento deverão informar imediatamente após o atendimento, em 100% das Ligações Atendidas pelo número 156, que, ao final do atendimento, o solicitante será encaminhado a uma pesquisa de satisfação.

**2.14.2.1.** Para os tridígitos 199, 153 ou demais assuntos a serem estabelecidos pela CONTRATANTE, a pesquisa de satisfação não será necessária.

**2.14.3.** Os resultados dessa pesquisa serão auditados pela CONTRATANTE periodicamente, conforme necessidade.

**2.14.4.** A CONTRATADA deverá incluir em seu questionário de pesquisa eletrônica, elaborado pela CONTRATANTE, perguntas exclusivamente referente à satisfação do munícipe.

**2.14.5.** A pesquisa deve contemplar no máximo quatro perguntas e o cidadão deve ter cinco possibilidades de resposta para cada uma delas.

## **2.15. Recursos Humanos**

### **2.15.1. Perfis Profissionais**

#### **2.15.1.1. Operador/ Atendente**

- Perfil
  - Ter escolaridade mínima de 2º Grau (Nível médio) completo.
  - Possuir conhecimentos básicos de informática (internet, edição de texto e planilha eletrônica).
  - Demonstrar clareza e objetividade na linguagem falada, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes.
  - Sensibilidade para questões sociais.
  - Possuir capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho.
  - Ter iniciativa e capacidade de interpretação.
  - Demonstrar facilidade e interesse na assimilação e transmissão de conhecimento das atividades pertinentes às suas atribuições.
  - Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação.
- Atribuições
  - Orientar e informar os munícipes acerca dos programas, projetos e políticas da PMSP
  - Registrar no Sistema de Gestão de Atendimento todas as ligações atendidas (informações, solicitações, reclamações, sugestões e denúncias)

#### **2.15.1.2. Supervisor – Operador Técnico Especialista**

- Perfil
  - Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação
  - Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em sua área de atuação;
  - Capacidade de gerenciar pessoas

- Possuir conhecimentos intermediários de informática (internet, edição de texto e planilha eletrônica);
- Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes;
- Ter iniciativa e capacidade de interpretação;
- Ter capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho.
- **Atribuições**
  - 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.

#### **2.15.1.3. Monitor de Qualidade**

- **Perfil**
  - Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação
  - Experiência mínima de 1 (um) ano na função de monitor de qualidade ou supervisão em atendimento receptivo
  - Experiência no trato de “softwares” 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**
  - 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

- Elaborar, se necessário, os roteiros de atendimento utilizados pelos operadores durante o atendimento

#### 2.15.1.4. Multiplicador / Instrutor de Treinamento

- Perfil
  - Formado em Curso Superior
  - 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
  - Planejar e executar processos de capacitação inicial e 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

#### 2.15.1.5. Analista de base de conhecimento

- Perfil
  - Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação;
  - 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
  - Estruturar, implantar e manter continuamente, com apoio e aprovação prévia da PMSP, a base de conhecimento e todos os roteiros de atendimento, contemplando todas as respostas padronizadas.
  - Manter atualizada a base de conhecimento de acordo com as atualizações dos sistemas de informação, se necessário



- 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.

#### 2.15.1.6. Gestor de Qualidade

- Perfil
  - Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação;
  - Experiência comprovada de, pelo menos 2 anos, de controle de qualidade em Contact 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 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:
    - Telemarketing
    - Gestão de pessoas
    - Gestão de processos
    - Sistemas de monitoração

- Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências
- Atribuições
  - Utilização dos roteiros de atendimento
  - 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, 199 e 153
  - 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
  - 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, 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
  - 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.

#### 2.15.1.7. Analista de tráfego

- Perfil
  - Formado em Curso Superior de qualquer área de atuação;
  - Experiência comprovada de, pelo menos 1 ano, em controle e análise de tráfego de ligações em Contact 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:
  - 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
  - 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

#### **2.15.1.8. Analista de Sistema do Suporte Tecnológico**

- Perfil
  - Formado na área de Ciências Computação, Análise de Sistemas

- Ter amplos conhecimentos nas ferramentas / tecnologias propostas para os Sistemas utilizados na Central de Atendimento
- 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
  - KIT MACROMEDIA, ADOBE FLEX, Tecnologia ASTERISK
  - Noções de Gerenciamento de Projetos – PMI,
  - Noções de Engenharia de Software - UML, RUP, Qualidade de Software
- Aplicativos do MS-Office (Word, Excel, Power Point, Access)
- Correio eletrônico (Internet Explorer e Outlook)
- Bancos de dados, principalmente SQL, Oracle e informix
- Certificações: OCP, JWD 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
  - Gerenciar equipamentos tecnológicos e de telefonia do Contact Center
  - Interagir com a PMSP e os gestores dos órgãos participantes do sistema, visando melhorar continuamente a disponibilidade da infraestrutura tecnológica
  - Receber as demandas e apresentar os relatórios gerenciais solicitados pela PMSP ou órgãos participantes dos sistemas;
  - Demais atividades pertinentes.

#### **2.15.1.9. Coordenador da Operação**

- Perfil
  - Ensino Superior completo e pós-graduação nas áreas: gestão de pessoas, administração, recursos humanos e correlatas
  - 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 Contact Center
- Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional
- **Atribuições**
  - 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

#### **2.15.1.10. Gerente Operacional:**

- **Perfil**
  - Formado em Curso Superior de Administração, Direito, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas ou correlatas
  - Domínio da língua portuguesa oral e escrita
  - Experiência comprovada de, pelo menos 5 anos, em gestão de contratos de Contact 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 Contact Center
  - Domínio técnico de métricas de Contact 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:

- Telemarketing
- Técnicas de gestão de pessoas
- Técnicas gerenciais específicas de Contact Center.
- Atribuições
  - Interagir com o fiscal indicado pela CONTRATANTE em questões referentes à gestão operacional dos serviços, envolvendo a qualidade do atendimento, adequações 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 à 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.

**2.15.2.** A experiência requerida para estes profissionais é considerada a mínima possível para exercer as atividades previstas neste edital com desempenho satisfatório.

**2.15.3.** Contratação de Pessoal

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

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

Categoria Profissional	Dimensionamento	Observações
Gerente Operacional	1 (um) para, no máximo, 3 (três) coordenadores	
Coordenador	1 (um) para, no máximo, 4 (quatro) supervisores	
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 simultâneos	Em situações em que uma quantidade maior for treinada simultaneamente. Exemplos: se houver 60 operadores sendo

		capacitados em duas turmas simultâneas, serão necessários dois instrutores; se forem 150 operadores a serem capacitados, mas em horários diferentes, sem simultaneidade de turmas, um único instrutor pode ser responsável
--	--	--

- 2.15.3.3.** 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.
- 2.15.3.4.** 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;
- 2.15.3.5.** 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.
- 2.15.3.6.** 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).

## **2.16. Capacitação e Treinamento**

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

### **2.16.1. Capacitação Inicial ou de Formação**

- 2.16.1.1.** A CONTRATADA deverá comunicar e transmitir, com antecedência de 7 (sete) dias, o cronograma para CONTRATANTE.
- 2.16.1.2.** 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 de Atendimento para o atendimento aos cidadãos. Também se relacionam nesta categoria, as orientações e instruções que versem sobre técnicas e qualidade de atendimento.

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

- Na implantação da operação.
- Em caso de eventual instalação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento.
- Sempre que houver mudança de atendimento dos produtos ou inclusão de novos temas ou assuntos.
- Sempre que forem contratados novos operadores, supervisores, monitores de qualidade e instrutores de treinamento, analistas de tráfego;
- Nos processos de reciclagem (garantindo a participação em, no mínimo, 2 (dois) cursos por ano, de todas as categorias envolvidas na prestação do serviço);
- Quando solicitada pela CONTRATANTE

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

**2.16.1.5.** Carga horária mínima para a capacitação de formação é de 60 (sessenta) horas, independentemente do conteúdo

**2.16.1.6.** O conteúdo programático, de responsabilidade da CONTRATADA e da CONTRATANTE deve abordar no mínimo os seguintes assuntos:

- Contextualização sobre Central de Atendimento
- O contexto de atuação no qual se inserem os telefones 156, 199 e 153, aplicado pela CONTRATANTE
- Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades
- Padrões de Atendimento Telefônico
- Técnicas de negociação por telefone
- Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor
- Sigilo profissional
- Conhecimentos sobre a CONTRATANTE, seus produtos e suas ferramentas e recursos tecnológicos.

**2.16.1.7.** A capacitação será conduzida por equipe de multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função e, também, pela CONTRATANTE.

**2.16.1.8.** 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.

## **2.16.2. Capacitação Específica**

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



**2.16.2.2.** 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.

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

**2.16.3.** Em caso da ocorrência de situações de saúde pública, tais como pandemias, que exijam a adoção de medidas de isolamento social, a CONTRATADA deverá prever e operacionalizar a(s) capacitação(ões) em formato à distância, sem prejuízo da carga horário e/ou conteúdo.

## **2.17. Plano de Migração**

**2.17.1.** O Plano de Migração apresentado deve compatibilizar a implantação da operação do Contact Center com a implantação da solução tecnológica, realizando as integrações de sistema previstas e conter:

**2.17.1.1.** Dimensionamento da infraestrutura do Contact Center

**2.17.1.2.** Prazo para implantação, customização e adequações do Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), PABX e URA

**2.17.1.3.** Capacitação dos funcionários vinculados ao Contact Center

## **2.18. Gestão de Indicadores de Desempenho**

**2.18.1.** Em vista da necessidade de se sedimentar a utilização de indicadores nas atividades de atendimento ao cidadão desenvolvidas pela Prefeitura de São Paulo, considera-se que a CONTRATADA deve demonstrar capacidade técnica para projetar, definir e implantar estrutura de gestão com indicadores de desempenho para a avaliação da operação de atendimento ao usuário/cidadão em escala adequada para a dimensão prevista neste edital, objetivando assegurar que o contingente destinado esteja sempre de acordo para cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

## ANEXO I.IX - ROTEIRO PARA AVALIAÇÃO DA POC

### 1. Objetivo e abrangência

- 1.1. Fornecer os insumos necessários à realização da prova de conceito da solução apresentada pela LICITANTE mais bem classificada na Licitação, quanto ao atendimento dos requisitos funcionais e não funcionais contidos no Termo de Referência;
- 1.2. Será designada comissão de avaliação para acompanhamento da Prova de Conceito e emissão de relatório aprovando ou desclassificando a licitante.

### 2. Referências

- 2.1. Edital e respectivos anexos da Licitação, destinado a contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura Municipal de São Paulo - PMSP (“Solução de Atendimento 156”), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus Anexos.

### 3. Atribuições da Comissão de Avaliação

- 3.1. Cabe à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:
  - 3.1.1. emitir o “Relatório de conclusão da avaliação técnica”;
  - 3.1.2. emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da Solução, para fins de continuidade do procedimento licitatório.

### 4. Cronograma

Etapa	Prazo	Observação
Notificação da licitante para apresentação da Prova de Conceito	Até 10 (dez) dias úteis a partir do encerramento da sessão pública do Pregão	

	Eletrônico.	
Início da apresentação da prova de conceito	Até 5 (cinco) dias úteis a partir da notificação	
Conclusão da prova de conceito	Até 5 (cinco) dias úteis após o início.	Será facultada à Prefeitura a prerrogativa de estender o prazo de demonstração, caso julgue necessário para a efetiva comprovação de todos os itens.
Divulgação da análise da Proposta	Até 03 (três) dias úteis após finalização da prova	

- 4.1.** A prova de conceito acontecerá na Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT (Centro, São Paulo) durante o horário comercial (9:00 às 18:00 horas), respeitando a carga horária diária de 8 horas. Os horários de início e intervalos serão definidos em comum acordo entre a LICITANTE e a Equipe Técnica da Prefeitura de São Paulo.
- 4.2.** A prova de conceito poderá acontecer de forma virtual a depender das condições sanitárias de COVID-19 na Cidade de São Paulo.
- 4.3.** A critério da Comissão, elementos específicos poderão ser considerados válidos por meio de análise documental, desde que a comprovação por este método seja inequívoca.

## **5. Documentação de avaliação**

- 5.1.** Além dos documentos citados no Edital, serão produzidos os seguintes documentos:
- 5.1.1.** Ata diária da fase de demonstração e de avaliação técnica
- 5.1.1.1. Na ata diária das fases de demonstração e de avaliação técnica deverão ser registrados quais casos de testes foram submetidos à avaliação no decorrer do dia, consignando as ocorrências e as inconsistências observadas na realização dos testes, quer sejam funcionais ou não funcionais;
- 5.1.1.2. As atas diárias das fases de demonstração e de avaliação técnica subsidiarão a elaboração do Relatório de conclusão da avaliação técnica, e o integrarão.
- 5.1.2.** Relatório de conclusão da avaliação técnica
- 5.1.2.1. Será integrado pelos casos de testes e pelas atas, sendo

subsídio à Comissão de Avaliação para a emissão do Termo de aceite definitivo ou de recusa da Solução.

## 6. Ambiente de Teste

- 6.1. A Prefeitura de São Paulo proverá a infraestrutura necessária (notebook, Internet e projetor) para o acesso à solução integrada, cabendo à LICITANTE a comprovação do atendimento às funcionalidades classificadas como “obrigatórias para POC” nos **ANEXO I.I e I.II**. A LICITANTE também poderá sugerir o modo mais adequado para preparação do ambiente da POC. A critério da Prefeitura de São Paulo, a composição do ambiente necessário poderá ser realizada em conjunto.
- 6.2. A LICITANTE deverá disponibilizar um ambiente de teste na solução tecnológica para realização da prova de conceito junto a Comissão de Avaliação;
- 6.3. O ambiente de testes não precisa ser exclusivo e dedicado a PMSP, havendo a possibilidade de aproveitamento de ambientes pré-existentes que possam ser utilizados, como ambientes de testes, desenvolvimento e homologação da licitante, ambientes utilizados em projetos anteriores, dentre outros.
- 6.4. O ambiente de testes deve estar, preferencialmente, com a base de dados limpa ou o mais enxuta possível, de forma a não dificultar a compreensão durante a avaliação dos requisitos;
- 6.5. O ambiente de teste deverá permitir a simulação de, no mínimo, todas as funcionalidades que atendam aos requisitos obrigatórios para a POC;
- 6.6. Todos os membros da Comissão deverão ter acesso exclusivo ao sistema.

## 7. Base de dados

- 7.1. A base de dados a ser utilizada durante a avaliação poderá ser inserida previamente no sistema pela LICITANTE, mas **recomendamos** que a apresentação se utilize dos dados informados nos itens 9 ao 19 deste Anexo (Informações para a prova de conceito) para estruturação do ambiente simulado, facilitando a compreensão da comissão avaliadora.
- 7.2. É de responsabilidade da licitante a complementação dos dados necessários e válidos para a operação normal do sistema quando da utilização das informações fornecidas pela Prefeitura da São Paulo (item 9 ao 19) não estiverem completas conforme o modelo de dados utilizado pela solução.

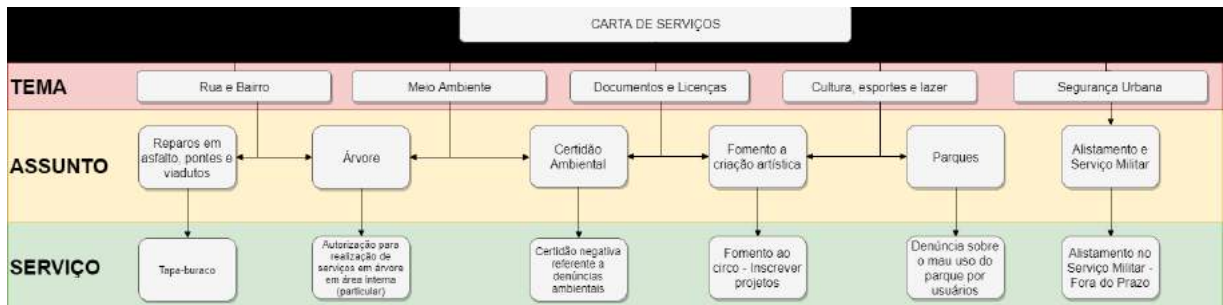
## 8. Avaliação

- 8.1.** A LICITANTE deverá estabelecer o seu roteiro de apresentação, de forma que seja possível demonstrar de forma lógica e clara como a solução atende aos requisitos solicitados. Recomenda-se que o roteiro permita a estruturação de um ambiente simulado conforme informações constantes do item 9 ao 19 deste Anexo para facilitar o entendimento da Comissão de Avaliação. Durante a apresentação, a LICITANTE deverá apontar quais requisitos estão sendo atendidos a cada passo e a Comissão de Avaliação irá definir se o que foi apresentado atende ou não o objetivo, garantindo assim a aderência da solução aos requisitos obrigatórios para a prova de conceito dispostos nos **Anexos I.I e I.II** do Termo de Referência.
- 8.2.** Todos os itens classificados como **“obrigatórios para POC” (OP)** deverão ser contemplados durante a apresentação da Licitante.
- 8.2.1.** Os requisitos que não forem passíveis de serem apresentados durante a estruturação do ambiente simulado, devem ser demonstrados individualmente e serão avaliados seguindo os mesmos critérios.
- 8.2.2.** A Comissão de Avaliação deverá, com base na informação de quais requisitos estão sendo contemplados em cada passo, avaliar individualmente os requisitos.
- 8.2.3.** Ao término da POC, a Comissão de Avaliação deverá ser capaz de produzir uma planilha com todos os requisitos obrigatórios para POC e o parecer se, cada um, atende ou não atende.
- 8.3.** Todas as informações constantes do item 9 ao 19 são exemplos referenciais para que a LICITANTE no momento da prova de conceito, possa demonstrar a configuração de um ambiente simulado de fácil entendimento para a comissão avaliadora, ficando a seu critério utilizar ou não.
- 8.3.1.** A LICITANTE poderá preparar previamente o seu ambiente, seja via parametrizações e/ou customizações para que possa atender aos requisitos no momento da prova de conceito.

## 9. Informações para a prova de conceito

- 9.1.** Para a realização da prova de conceito, poderão ser utilizados como referência os dados informados entre os itens 10 a 19.

## 10. Serviços e Carta de Serviços



**10.1.** A estrutura das cartas de serviço deve, preferencialmente, possuir os seguintes tópicos a serem registrados nos seus respectivos campos:

- 10.1.1. O QUE É
- 10.1.2. QUANDO SOLICITAR
- 10.1.3. PÚBLICO-ALVO
- 10.1.4. REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES
- 10.1.5. PRAZO MÁXIMO
- 10.1.6. TAXAS OU PREÇO PÚBLICO
- 10.1.7. CANAIS PARA SOLICITAR
- 10.1.8. PRINCIPAIS ETAPAS
- 10.1.9. LEGISLAÇÃO
- 10.1.10. OBSERVAÇÕES
- 10.1.11. ÓRGÃO RESPONSÁVEL
- 10.1.12. MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO

**10.2.** Os conteúdos destes campos devem, preferencialmente, ser preenchidos conforme dados das seguintes tabelas de serviços:

- 10.2.1. **BILHETE ÚNICO ESTUDANTE - LIBERAÇÃO DE GRATUIDADE MENSAL**

**TEMA: BILHETE ÚNICO**

**ASSUNTO: BU ESTUDANTE E PROFESSOR**

**SERVIÇO: BILHETE ÚNICO ESTUDANTE - LIBERAÇÃO DE GRATUIDADE MENSAL**

**O QUE É**

É o pedido de liberação de gratuidade mensal dos beneficiários estudantes, cujas cotas do mês não foram disponibilizadas para recarga, desde que devidamente regularizada a situação de cadastro, cumprindo os requisitos para ser beneficiário da gratuidade.

**QUANDO SOLICITAR**

Quando o estudante não conseguir carregar as cotas do mês que não foram disponibilizadas

para recarga.

**PÚBLICO-ALVO**

Pessoas que são beneficiárias do Bilhete Único do Estudante.

**REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES**

Informações necessários para a solicitação:

- Dados pessoais (nome, RG, CPF, telefone, e-mail).

**PRAZO MÁXIMO**

7 dias.

**TAXAS OU PREÇO PÚBLICO**

Gratuito.

**CANAIS PARA SOLICITAR**

Eletrônico:

Portal de Atendimento SP156.

Telefônico:

Central 156.

**PRINCIPAIS ETAPAS**

Eletrônico:

- 1) Acesse Portal de Atendimento SP156;
- 2) Preencha o formulário;
- 3) Acompanhe a solicitação pela aba "Minhas Solicitações" do portal SP156;
- 4) Caso a SPTrans precise de mais informações: você será informado(a) e o status do protocolo será alterado para "aguardando complemento de informações por parte do munícipe";
- 5) Caso a SPTrans precise de mais informações: complementar o protocolo de solicitação com a informação desejada.
- 6) Ao ser concluída a solicitação apresentará o status "finalizado" e a pessoa solicitante receberá e-mail e/ou mensagem de texto no celular informando a conclusão. A informação de finalização do protocolo trará informações sobre a alteração nos cadastros para o nome social.

Telefônico:

- 1) Ligue 156;
- 2) Forneça os dados necessários para a abertura da solicitação;
- 3) Acompanhe a solicitação pela aba "Minhas Solicitações" do portal SP156;
- 4) Caso a SPTrans precise de mais informações: você será informado(a) e o status do protocolo será alterado para "aguardando complemento de informações por parte do munícipe";
- 5) Caso a SPTrans precise de mais informações: complementar o protocolo de solicitação com a informação desejada.
- 6) Ao ser concluída a solicitação apresentará o status "finalizado" e a pessoa solicitante receberá e-mail e/ou mensagem de texto no celular informando a conclusão. A informação de finalização do protocolo trará informações sobre a alteração nos cadastros para o nome social.

#### **LEGISLAÇÃO**

Lei nº. 16.097, de 29/12/2014 – Gratuidade para estudantes, art. 14, §1º (vide também o art. 15, que altera o § 1º do art. 12 da Lei nº. 8424, de 18/08/1976, com alteração da Lei nº. 10.839, de 20/02/1990) (link direciona para portal externo);

Decreto Municipal nº. 33.469, de 26/07/1993 – Emissão de Carteira Escolar com convênio UMES e UNE (link direciona para portal externo);

Portaria nº. 010-2015 SMT.GAB, de 24/01/2015 – Unificação do preço público do BUESC – 1ª e 2ª vias;

Portaria nº. 01-2017 SMT.GAB, de 03/01/2017 – Extingue as cotas temporais para VT e Estudante e as cotas semanais para todas as categorias;

Portaria nº. 025-15 SMT.GAB, de 14/03/2015 – Gratuidade aos estudantes (Publicada em 14/03/2015 por conter alterações, revoga a Portaria nº. 03-2015 SMT.GAB);

Portaria nº. 125-17 SMT.GAB, de 07/07/2017, Alteração de distribuição de cotas de passe livre.

#### **OBSERVAÇÕES**

A SPTrans utiliza o endereço que consta no cadastro da unidade de ensino. Caso haja divergência, a correção deverá ser feita na própria instituição.

#### **ÓRGÃO RESPONSÁVEL**

São Paulo Transportes - SPTrans

#### **MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO**



Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a Ouvidoria da SPTrans (link direciona para portal externo).

## 10.2.2. BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE - AGENDAR EMPRÉSTIMO DE LIVROS

<b>TEMA: CULTURA, ESPORTE E LAZER</b>
<b>ASSUNTO: BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE</b>
<b>SERVIÇO: BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE - AGENDAR EMPRÉSTIMO DE LIVROS</b>
<b>O QUE É</b>
É a solicitação de agendamento para empréstimo de livros na Seção Circulante da Biblioteca Mário de Andrade (BMA).  Em virtude do COVID-19, a fim de evitar aglomerações, os serviços de empréstimos prestados pela Seção Circulante da Biblioteca Mário de Andrade serão realizados somente com agendamento prévio.
<b>QUANDO SOLICITAR</b>
Quando quiser emprestar livros ou devolver os que possui para emprestar novos itens do acervo da Seção Circulante Biblioteca Mário de Andrade.
<b>PÚBLICO-ALVO</b>
Qualquer pessoa.
<b>REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES</b>
Informações necessárias para solicitar o serviço:  - Livros que deseja emprestar. Conheça o acervo da Biblioteca Mário de Andrade (link direciona para portal externo).  - Data e hora em que deseja comparecer para realizar o empréstimo.  - Se você realiza ou já realizou empréstimo no Sistema Municipal de Bibliotecas.
<b>PRAZO MÁXIMO</b>
15 dias úteis.
<b>TAXAS OU PREÇO PÚBLICO</b>
Gratuito.
<b>CANAIS PARA SOLICITAR</b>
<u>Eletrônico:</u>

- Portal de Atendimento SP156.

Telefônico:

- Central Telefônica 156.

#### **PRINCIPAIS ETAPAS**

- 1) Acessar algum dos canais de atendimento para solicitar o serviço;
- 2) Preencher o formulário eletrônico (nessa etapa, você vai conferir se o livro que deseja está disponível, ou seja, você ainda não estará agendando o empréstimo);
- 3) Acompanhar o protocolo em "Acompanhe sua solicitação";
- 4) A equipe da Biblioteca Mario de Andrade vai conferir se o livro solicitado está disponível;
- 5) Se o livro estiver disponível, você receberá uma resposta através do Portal SP156 indicando um link para você agendar a retirada do livro;
- 6) Fazer o agendamento através do Portal SP156 ou ligando 156 (Importante: você só conseguirá fazer o agendamento se o livro estiver disponível para empréstimo);
- 7) Comparecer à BMA no dia e horário marcados para a retirada dos livros informados no agendamento. Presencialmente é obrigatório o uso de máscara e cumprimento dos protocolos de distanciamento físico para a segurança da saúde dos(as) presentes.

#### **LEGISLAÇÃO**

Decreto 58.207 de 24 de abril de 2018 – Artigo 72, inciso IV, V, VI; Artigo 74, inciso I (link direciona para portal externo).

Portaria da Secretaria Municipal de Cultura – SMC nº 31 de 20 de março de 2020, Art. 6º (link direciona para portal externo).

#### **OBSERVAÇÕES**

Importante:

- 1) A disponibilidade das obras no catálogo da Biblioteca pode variar.
- 2) Ao atender as solicitações de empréstimo as obras ficam separadas, portanto, para evitar que outras pessoas fiquem sem os materiais, é fundamental que você efetive a retirada do seu pedido.

#### **ÓRGÃO RESPONSÁVEL**

Biblioteca Mário de Andrade (BMA)

Secretaria Municipal de Cultura (SMC)

#### **MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO**

Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município (OGM):

- Fazer uma denúncia na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui);
- Fazer um elogio na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui);
- Fazer uma sugestão na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui);
- Fazer uma reclamação na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui).

### **10.2.3. FAB LAB - AGENDAR UTILIZAÇÃO DE MÁQUINAS E ORIENTAÇÃO DE PROJETOS**

**TEMA: TRABALHO**

**ASSUNTO: FAB LAB**

**SERVIÇO: FAB LAB - AGENDAR UTILIZAÇÃO DE MÁQUINAS E ORIENTAÇÃO DE PROJETOS**

#### **O QUE É**

É o agendamento para a utilização dos serviços do FAB LAB LIVRE SP.

Os serviços oferecidos são:

- Utilização de máquinas como impressora 3D, máquinas de corte a laser, fresadora, equipamentos de marcenaria, plotter de recorte, e máquina de costura;
- Orientação de projetos que podem ser desenvolvidos utilizando as mais diversas técnicas de fabricação digital: modelagem e impressão 3D, corte à laser, marcenaria, robótica, eletrônica, programação, serigrafia, costura, etc.

**\*A pessoa poderá realizar somente um agendamento por dia.**

#### **QUANDO SOLICITAR**

Quando desejar utilizar máquinas de fabricação digital e/ou desenvolver projeto pessoal ou coletivo.

#### **PÚBLICO-ALVO**

Pessoas a partir de 12 anos interessadas em participar de cursos e oficinas oferecidos pelo FAB LAB LIVRE SP.

<b>REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES</b>
Documento necessário para solicitação:  - Cópia do projeto atual em formato PDF.
<b>PRAZO MÁXIMO</b>
30 dias.
<b>TAXAS OU PREÇO PÚBLICO</b>
Gratuito.
<b>CANAIS PARA SOLICITAR</b>
<u>Eletrônico:</u>  - Portal de Atendimento SP156.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS</b>
1. Inserir login e senha de cadastro do Portal SP156;  2. Preencher o formulário de solicitação com as informações necessárias e anexar a cópia do projeto atual;  3. A equipe do laboratório da rede FAB LAB livre SP receberá sua demanda e, após análise, enviará um link da página de agendamento. Você poderá acompanhar o andamento em minhas solicitações no Portal SP156;  4. Após receber uma resposta da equipe técnica, você deverá agendar o dia e horário para utilizar o laboratório escolhido no preenchimento do formulário;  5. Compareça ao FAB LAB na data e na hora marcada.
<b>LEGISLAÇÃO</b>
Portaria Coordenadoria de Inclusão Digital nº 001/2020/SMIT/CID de 26 de junho de 2020. (Link direciona para portal da legislação municipal).
<b>OBSERVAÇÕES</b>
- A pessoa interessada poderá realizar somente um agendamento por dia.  - Para cancelar o agendamento, acesse "minhas solicitações" no Portal SP156 ou ligue 156.  - Para mais informações, acesse o portal FAB LAB LIVRE SP.
<b>ÓRGÃO RESPONSÁVEL</b>
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.
<b>MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO</b>

Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município (OGM):

- Fazer uma denúncia na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui);
- Fazer um elogio na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui);
- Fazer uma sugestão na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui);
- Fazer uma reclamação na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui).

#### 10.2.4. PARQUES – DENUNCIAR USO INADEQUADO

**TEMA: CULTURA, ESPORTE E LAZER**

**ASSUNTO: PARQUES**

**SERVIÇO: PARQUES – DENUNCIAR USO INADEQUADO**

##### **O QUE É**

Registro de denúncias sobre o uso inadequado de parque, ou seja, que prejudique o convívio e a plena utilização pelas pessoas que o frequentam e/ou que esteja em desacordo com as regras de uso de parque.

##### **QUANDO SOLICITAR**

Quando perceber situações que estejam em desacordo com as regras de uso do parque, legislação vigente ou atividades que incomodem outros(as) frequentadores(as).

Exemplo: pessoas com cachorros sem coleira ou guia, atos de abandono de animais, uso de drogas ilícitas, delimitação de espaços para uso pessoal ou por grupos, atividades cobradas ou comercializadas nos parques e etc.

##### **PÚBLICO-ALVO**

Qualquer pessoa.

##### **REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES**

Informações necessárias para solicitação:

- CPF;
- Telefone e e-mail para contato;
- Nome e endereço do parque;
- Data da ocorrência;

- Horário da ocorrência;

- Descrição da ocorrência.

**PRAZO MÁXIMO**

30 dias.

**TAXAS OU PREÇO PÚBLICO**

Gratuito.

**CANAIS PARA SOLICITAR**

Eletrônico:

- Aplicativo SP156;

- Portal de Atendimento SP156.

Presencial:

- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (endereços de atendimento do Descomplica SP).

Telefônico:

- Central Telefônica 156;

- Se você está em municípios dentro da Grande São Paulo: 0800-011-0156 (somente para telefones fixos e celulares DDD 11).

**PRINCIPAIS ETAPAS**

1) Acessar algum dos canais de atendimento para solicitar o serviço;

2) A denúncia é encaminhada para a coordenação da Divisão de Gestão de Parques Urbanos (DGPU);

3) A DGPU investiga o problema e toma as providências necessárias para resolvê-lo;

4) A DGPU entra em contato com a pessoa solicitante para informar as providências que serão tomadas.

\*A qualquer momento a pessoa solicitante que registrou a reclamação nos canais SP156 e Praças de Atendimento das Subprefeituras pode acompanhar o andamento do protocolo em um dos canais SP156. Acompanhe sua solicitação por meio do portal SP156.

**LEGISLAÇÃO**

Lei 11.531/03 (link direciona para portal externo);

Lei 10.309/87 (link direciona para portal externo);

Lei 13131/01 (link direciona para portal externo);

Decreto 48.533/04 (link direciona para portal externo).

#### **OBSERVAÇÕES**

Cada parque possui suas próprias regras de uso, que podem ser obtidas na administração do parque.

A pessoa solicitante pode procurar diretamente o(a) administrador(a) do parque para tirar dúvidas ou apontar os problemas.

#### **ÓRGÃO RESPONSÁVEL**

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente – SVMA

#### **MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO**

Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município (OGM):

- Fazer uma denúncia na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui);
- Fazer um elogio na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui);
- Fazer uma sugestão na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui);
- Fazer uma reclamação na Ouvidoria Geral do Município (clique aqui).

### **10.2.5. ALISTAMENTO NO SERVIÇO MILITAR - FORA DO PRAZO**

**TEMA: SEGURANÇA URBANA**

**ASSUNTO: ALISTAMENTO E SERVIÇO MILITAR**

**SERVIÇO: ALISTAMENTO NO SERVIÇO MILITAR - FORA DO PRAZO**

#### **O QUE É**

É apresentação obrigatória para o alistamento do serviço militar fora do prazo (em 2020, após 30 de setembro) do ano em que completa 18 (dezoito) anos de idade.

#### **QUANDO SOLICITAR**

Em qualquer época, estando fora do prazo, a partir de 01 outubro do ano que o jovem cidadão completar 18 (dezoito) anos.

#### **PÚBLICO-ALVO**

Brasileiros do sexo masculino no ano em que completam 18 anos e que não tenham feito o alistamento no período de 1 de janeiro até 30 de junho.

Em regime de exceção, no ano de 2020 o alistamento pôde ser feito até o dia 30 de setembro.

#### **REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES**

##### Requisitos:

- Residir no município de São Paulo.

##### Documentos a serem apresentados para solicitação presencial:

- Certidão de Nascimento, Certidão de Naturalização ou Termo de Opção (para os brasileiros naturalizados ou por opção) - original;

- Certidão de Casamento - original;

- RG - original;

- CPF - original;

- Registro de Emancipação (no caso de indígenas) - original;

- Comprovante de residência - pode estar no nome dos pais do cidadão, desde que conste no RG ou Certidão de Nascimento. São permitidas declarações como comprovação de residência que podem ser feitas na Junta de Serviço Militar em próprio punho.

##### Informações necessárias para solicitação eletrônica e presencial:

- Nome completo;

- Número de celular;

- E-mail.

##### Documentos a serem entregues para solicitação eletrônica:

- RG - digitalizado;

- CPF - digitalizado;

- Comprovante de residência - pode estar no nome dos pais do cidadão, desde que conste no RG ou Certidão de Nascimento - digitalizado.



**PRAZO MÁXIMO**

Imediato.

**TAXAS OU PREÇO PÚBLICO**

Taxa de R\$4,78 + Multa de R\$4,78

O pagamento pode ser feito em qualquer banco.

**CANAIS PARA SOLICITAR**Eletrônico:

- Portal de Atendimento SP156.

Presencial:

- Juntas do Serviço Militar - Consulte os endereços (link direciona para portal externo)– Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h

- Descomplica SP Butantã

- Descomplica SP Campo Limpo

- Descomplica SP São Miguel

Consulte aqui os endereços, dias e horários de funcionamento das unidades do Descomplica SP.

**PRINCIPAIS ETAPAS**Eletrônico:

1) Acessar o Portal SP156;

2) Solicitar o serviço preenchendo o formulário com as informações necessárias e anexando a(s) cópia(s) digitalizadas do(s) documento(s) necessário(s);

3) A equipe técnica receberá a solicitação e anexará a guia (boleto) para pagamento no protocolo. O status do protocolo será alterado para “aguardando complemento de informações por parte do munícipe”;

4) Acessar a sua área restrita no Portal SP156 para imprimir a guia (boleto) e fazer o pagamento;

5) Após pagar a guia (boleto), acessar sua área restrita e complementar o protocolo de

solicitação anexando a cópia digitalizada do comprovante de pagamento;

6) A equipe técnica receberá o comprovante de pagamento e direcionará a pessoa para a junta militar escolhida no formulário, em uma data específica, para retirada da documentação;

7) Ao ser concluída, a solicitação apresentará o status "finalizado" e a pessoa solicitante receberá e-mail e/ou mensagem de texto no celular informando a conclusão;

8) A pessoa solicitante precisa acessar a sua área restrita no Portal SP156 para se informar sobre a data de retirada do documento;

- A qualquer momento a pessoa solicitante que registrou a solicitação no Portal SP156 pode acompanhar o andamento do protocolo em um dos canais SP156. Para acompanhar por meio do Portal SP156, clique aqui.

Presencial:

1) Comparecer a Junta de Serviço Militar em um dos endereços indicados;

2) Gerar a Guia e pagar a multa militar;

3) Realizar o alistamento presencialmente.

**LEGISLAÇÃO**

Decreto nº 57.654/66 – Artigos 107 e 176 – Regulamenta a Lei do Serviço Militar (link direciona para portal externo).

**OBSERVAÇÕES**

De acordo com o Ministério da Defesa, homens transgênero devem se alistar obrigatoriamente a partir do momento em que atualizam seus documentos e até seus 45 anos. Mulheres transgênero que trocarem seus documentos antes dos 18 anos, não são obrigadas a fazer o alistamento militar ([clique aqui para acessar a notícia oficial](#)).

Até regularizar sua situação, o cidadão não poderá:

- Obter ou prorrogar a validade do passaporte;
- Ingressar como funcionário, empregado ou associado em instituição, empresa ou associação oficial, oficializada ou subvencionada;
- Assinar contrato com o Governo Federal, Estadual, dos Territórios ou Municípios;
- Prestar exame ou fazer matrícula em qualquer estabelecimento de ensino;
- Obter carteira profissional, registro de diploma de profissões liberais, matrícula ou inscrição para o exercício de qualquer função e licença de indústria e profissão;
- Fazer inscrição em concurso público;
- Exercer qualquer função pública ou cargo público, por eleição ou nomeação;
- Receber qualquer prêmio ou favor do Governo Federal, Estadual, dos Territórios ou Municípios.

#### **ÓRGÃO RESPONSÁVEL**

Secretaria Municipal de Segurança Urbana – SMSU

Junta Militar

#### **MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO**

Para registrar uma reclamação, elogio ou sugestão sobre o processo de alistamento e serviço militar, a pessoa deve se dirigir a uma Junta do Serviço Militar. As reclamações e sugestões são recebidas pela área responsável no máximo em 3 dias, são analisadas e um parecer é emitido. Todas as manifestações podem ser feitas de maneira anônima.

## 11. Formulários

11.1. Os formulários de solicitação dos serviços do item 10 devem, preferencialmente, possuir a seguinte estrutura:

### 11.1.1. BILHETE ÚNICO ESTUDANTE - LIBERAÇÃO DE GRATUIDADE MENSAL

Requisitos de Formulário de Serviço									
<b>Serviço:</b>		Bilhete único estudante – liberação de gratuidade mensal							
<b>Permite Anônimo?</b>	Não	<b>Acesso Cidadão</b>	Via Portal Web:	Sim	<b>Acesso Atendimento</b>	Via Portal Web:	Sim		
			Via App:	Não		Via App:	Não		
Informações sobre os dados									
ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Valores	Obrigatório	Somente Leitura	Máscara	Regras Específicas
1	Tipo de bilhete	Menu Suspenso	Única escolha		Estudante; Professor	Sim	Não	Não	
2	Número do documento de identidade (RG) com dígito	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	
3	Estado emissor do RG	Menu Suspenso	Única escolha		Acre; Amazonas; Pará; Rondônia; Roraima; Amapá; Maranhão; Ceará; Piauí; Rio Grande do Norte; Paraíba; Pernambuco; Alagoas; Sergipe; Bahia; Mato Grosso; Mato Grosso do Sul; Tocantins; Goiás; Distrito Federal; Minas Gerais; São Paulo; Rio de	Sim	Não	Não	

					Janeiro; Espírito Santo; Paraná; Santa Catarina; Rio Grande do Sul				
4	Data de emissão do RG	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	xx/xx/xxxx	
5	Email para contato	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	
<b>Observações Gerais:</b>									
O tamanho máximo de cada anexo não pode ultrapassar 1Mb (1024Kb) Os tipos de arquivo permitido devem ser somente JPG, GIF ou PNG.									

### 11.1.2. BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE - AGENDAR EMPRÉSTIMO DE LIVROS

Requisitos de Formulário de Serviço									
<b>Serviço:</b>	Biblioteca Mário de Andrade - Agendar empréstimo de livros								
<b>Permite Anônimo?</b>	Não	<b>Acesso Cidadão</b>	Via Portal Web:	Sim	<b>Acesso Atendimento</b>	Via Portal Web:	Sim		
			Via App:	Sim		Via App:	Não		
Informações sobre os dados									
ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Valores	Obrigatório	Somente Leitura	Máscara	Regras Específicas

1	O que você deseja fazer?	Menu Suspenso	Única escolha		Só emprestar livros; Emprestar e devolver os livros que estão comigo	Sim	Não	Não	
2	Você realiza ou já realizou os empréstimos no Sistema Municipal de Bibliotecas (SMB)?	Menu Suspenso	Única escolha		Sim; Não	Sim	Não	Não	
3	Nome completo	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 Puxar dados de cadastro
4	Data de nascimento	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres		-	Sim	Não	xx/xx/xxxx	Exibir se selecionado "Não" em P2 Puxar dados de cadastro
5	Gênero	Menu Suspenso	Única escolha		Masculino; Feminino; Outro	Não	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2
6	Raça	Menu Suspenso	Única escolha		Preta; Parda; Amarela; Indígena; Branca	Não	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2
7	Nome da mãe	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2

8	Escolaridade	Menu Suspenso	Única escolha		Analfabeto;Ensino fundamental incompleto;Ensino fundamental completo; Ensino médio incompleto;Ensino médio completo;Superior incompleto;Superior completo;Mestrado;Doutorado;Pós-Doutorado	Não	Não	Não	Exibir se selecionado "Não"em P2
9	Tipo de ensino	Menu Suspenso	Única escolha		Totalmente em escola privada;Maior parte em escola privada;Totalmente em escola pública;Maior parte em escola pública	Não	Não	Não	Exibir se selecionado "Não"em P2
10	Profissão	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Não	Não	Não	Exibir se selecionado "Não"em P2
11	Anexe o documento no campo abaixo:	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			Não	Sim	Não	Exibir se selecionado "Não"em P2

12	Documento de identidade com foto	Campo para subir anexos	Campo para transfêrencia/upload de arquivos			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 • Campo deve ficar NÃO obrigatório somente para o atendimento via Central 156
13	Dados de Endereço	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			Não	Sim	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2
14	Logradouro (Rua, av, etc):	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 PUXAR DADOS DO CADASTRO
15	CEP	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 PUXAR DADOS DO CADASTRO
16	Número	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 PUXAR DADOS DO CADASTRO
17	Bairro	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 PUXAR DADOS DO CADASTRO
18	Complemento	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2
19	Distrito	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Não	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2



20	Cidade	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 PUXAR DADOS DO CADASTRO
21	Estado (UF)	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 PUXAR DADOS DO CADASTRO
22	Anexe o documento no campo abaixo:	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			Não	Sim	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2
23	Anexar comprovante de endereço recente (dos últimos 3 meses) em nome do interessado dos pais ou cônjuge que seja da Região da metropolitana de São Paulo.	Campo para subir anexos	Campo para transfêrencia/upload de arquivos			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2  • Campo deve ficar NÃO obrigatório somente para o atendimento via Central 156
24	Telefone/Celular	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Não	Não	(xx)xxxx-xxxx e (xx)xxxx-xxxx	Exibir se selecionado "Não" em P2 PUXAR DADOS DO CADASTRO
25	E-mail	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 PUXAR DADOS DO CADASTRO

26	Você é pesquisadora/pesquisador ou professora/professor?	Menu Suspenso	Única escolha		Sim; Não	Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2
27	É necessário que você anexe o comprovante de matrícula de Pós-graduação ou holerite de docente.	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			Não	Sim	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 e "Sim" em P25
28	Anexe aqui o comprovante de matrícula de Pós-graduação ou holerite de docente	Campo para subir anexos	Campo para transfêrencia/upload de arquivos			Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Não" em P2 e "Sim" em P25 • Campo deve ficar NÃO obrigatório somente para o atendimento via Central 156
29	Número de Matrícula no Sistema municipal de Bibliotecas	Caixa de texto Curta	Utilização até 200 caracteres			Não	Não	Não	Exibir se selecionado "Sim" em P2
30	Materiais desejados	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			Não	Sim	Não	
31	Indique até 07 materiais por ordem de prioridade, informando título, autor e outras informações que possam ser úteis para a localização do material.	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			Não	Sim	Não	

<b>32</b>	Material 01	Caixa de texto Longa	Utilização acima de 200 caracteres			Sim	Não	Não	
<b>33</b>	Material 02	Caixa de texto Longa	Utilização acima de 200 caracteres			Não	Não	Não	
<b>34</b>	Material 03	Caixa de texto Longa	Utilização acima de 200 caracteres			Não	Não	Não	
<b>35</b>	Material 04	Caixa de texto Longa	Utilização acima de 200 caracteres			Não	Não	Não	
<b>36</b>	Material 05	Caixa de texto Longa	Utilização acima de 200 caracteres			Não	Não	Não	
<b>37</b>	Material 06	Caixa de texto Longa	Utilização acima de 200 caracteres			Não	Não	Não	
<b>38</b>	Material 07	Caixa de texto Longa	Utilização acima de 200 caracteres			Não	Não	Não	
<b>39</b>	Caso o material esteja emprestado para outra pessoa. Você deseja reservá-lo?	Menu Suspenso	Única escolha		Sim; Não	Sim	Não	Não	

40	Declaro meu compromisso em retirar os materiais solicitados na data agendada, pois compreendo que o não comparecimento impede que outras pessoas possam acessar os livros que estão reservados para mim. Comprometo-me ainda, a utilizar máscara e seguir os protocolos para evitar transmissão da COVID-19.	Checkbox	Múltipla escolha			Sim	Não	Não	Deve ser uma única opção de Checkbox, mas deverá ser um campo obrigatório.
----	--	----------	------------------	--	--	-----	-----	-----	--

**Observações Gerais:**

Deve se usar o componente de endereço e o mapa para registro

**11.1.3. FAB LAB - AGENDAR UTILIZAÇÃO DE MÁQUINAS E ORIENTAÇÃO DE PROJETOS**

**11.1.3.1. FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO**

Requisitos de Formulário de Serviço							
Serviço:	FABLAB - Agendar utilização de máquinas e orientação de projetos						
Permite Anônimo?	Não	Acesso Cidadão	Via Portal Web:	Sim	Acesso Atendimento	Via Portal Web:	Sim
			Via App:	Não		Via App:	Não

Informações sobre os dados									
ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Valores	Obrigatório	Somente Leitura	Máscara	Regras Específicas
1	É a primeira vez que você solicita o agendamento do laboratório para este projeto?	CheckList/ Menu Suspenso	Única escolha		Sim;Não	sim	Não	Não	
2	Se "Não" em P1 > Informe o número do seu protocolo	Caixa de Texto Curto	Utilização até 200 caracteres			sim	Não	XXXXXXXX	Deve-se verificar se o número de protocolo existe ou não. Se "Não" em P1 abrir campos P8 a P11 ; P22 e P23
3	Olá, Não foi possível realizar a busca. Verifique se o campo está preenchido corretamente. Clique em "OK" para continuar.	Alerta	Uma mensagem em formato de Pop_up fora do formulário			sim	Sim	Não	O pop-up deve surgir caso o número de protocolo não exista dentro do sistema
4	Informações pessoais	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			sim	Sim	Não	Se "Sim" em P1 aparecer os campos de P4 a P23
5	Você mora na cidade de São Paulo?	CheckList/ Menu Suspenso	Única escolha		Sim;Não	sim	Não	Não	

6	CEP	Caixa de Texto Curto	Utilização até 200 caracteres			sim	não	XXXXX-XXX	
7	Bairro	Caixa de Texto Curto	Utilização até 200 caracteres			sim	Não	Não	O campo bairro deve ser preenchido automaticamente quando o solicitante informar o CEP em P6
8	Informações para utilização dos fablabs	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			Sim	Sim	Não	
9	Você pretende utilizar alguma máquina ou equipamento do laboratório?	CheckList/ Menu Suspenso	Única escolha		Sim;Não	Sim	Não	Não	
10	Se "Sim" em p9 > escolha o equipamento	CheckList/ Menu Suspenso	Única escolha		Bancada de Eletrônica; Computador; Cortadora e Laser; Equipamentos de Marcenaria; Fresadora de grande formato; Gravadora a Vácuo Funil - disponível apenas no FAB LAB CCSP; Impressora 3D ; Máquina de Costura; Mini Fresadora; Plotter de Recorte - disponível somente nos FAB LABS: CFCCT, Vila Itororó, Parque Chácara do Jockey.;	sim	Não	Não	

<b>11</b>	Escolha o fablab que você precisa utilizar	CheckList/ Menu Suspensão	Única escolha		Fab Lab Galeria Olido (Centro); Fab Lab Vila Itororó (Centro); Fab Lab Centro Cultural São Paulo (Centro/Zona Sul); Fab Lab Parque Chácara do Jockey (Zona Oeste) ; Fab Lab Casa da Memória de Itaquera (Zona Leste); Fab Lab São Joaquim – Guarapiranga (Zona Sul) ; Fab Lab Centro de Formação Cultural Cidade Tiradentes (Zona Leste); Fab Lab Centro Cultural da Penha (Zona Leste) ; Fab Lab CEU Parque Anhanguera (Zona Norte) ; Fab Lab CEU Heliópolis (Zona Sul) ; Fab Lab CEU Três Pontes (Zona Leste) ; Fab Lab Centro Cultural da Juventude (Zona Norte)	Sim	Não	Não	
<b>12</b>	Informações sobre o projeto	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			sim	Não	Não	
<b>13</b>	Título do projeto	Caixa de Texto Curto	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			sim	Não	Não	

14	Área de atuação principal	CheckList/ Menu Suspensão	Única escolha		Arte e criatividade; Compósitos; Corte a laser; Desenho digital; Desenho mecânico ; Design ; Eletrônica ; Escaneamento 3D; Impressora 3D; Invenção, propriedade intelectual e rendimentos ; Máquina controlada por computador ; Marcenaria ; Mecatrônica; Mecânica ; Moldagem e fundição; Programação de hardware ; Programação de software; Redes e comunicação ; Web Design	sim	Sim	Não	
15	Temática	CheckList/ Menu Suspensão	Única escolha		Acessibilidade ; Artes manuais ; Artes visuais; Sustentabilidade ; Games; Software livre ; Arquitetura e urbanismo ; Design ; Dispositivos mecânicos ; Dispositivos eletrônicos ; Dispositivos mecatrônicos ; Instrumentos musicais ;Jogos e brinquedos educativos ; Transporte ; Máquina de fabricação digital ; Mobiliário; Robótica ; Saúde	sim	Sim	Não	
16	Descreva o motivo pelo qual você está fazendo este projeto	Caixa de Texto Longo	Utilização acima de 200 caracteres			sim	Não	Não	



17	Descreva abaixo quem são as pessoas envolvidas neste projeto	Caixa de Texto Longo	Utilização acima de 200 caracteres			sim	não	Não	
18	Com quais técnicas você pensa em desenvolver esse projeto?	Caixa de Texto Longo	Utilização acima de 200 caracteres			sim	Não	Não	
19	Inserir o link do projeto registrado no site da rede fab lab livre sp	Caixa de Texto Curto	Utilização até 200 caracteres			não	Sim	Não	
20	Projeto	Campo para subir anexos	Campo para transfêrencia/upload de arquivos			sim	Não	Não	O campo de anexo deve aceitar apenas extensão de arquivo .PDF
21	O projeto deve ser enviado em pdf	Dica/Ajuda	Ícone de interrogação ao lado do campo, contendo uma mensagem para auxiliar o preenchimento do campo			sim	Não	Não	
22	Imagens, plantas do projeto, entre outros anexos	Campo para subir anexos	Campo para transfêrencia/upload de arquivos			Não	Não	Não	O campo de anexo deve aceitar extensões

									como zip, rar, pdf, stl, dxf, dwg, svg, png, jpeg.
23	Este campo de anexo aceita extensões como zip, rar, pdf, stl, dxf, dwg, svg, png, jpeg.	Dica/Ajuda	Ícone de interrogação ao lado do campo, contendo uma mensagem para auxiliar o preenchimento do campo			sim	Sim	Não	
<p><b>Observações Gerais:</b></p> <p>Deve se usar o componente de endereço e o mapa para registrar Os anexos devem ter no máximo 50 MB</p>									

### 11.1.3.2. FORMULÁRIO DE AGENDAMENTO DO SERVIÇO

Requisitos de Formulário de Agendamento									
<b>Serviço:</b>		FABLAB - Agendar utilização de máquinas e orientação de projetos							
<b>Permite Anônimo?</b>	Não	<b>Acesso Cidadão</b>	Via Portal Web:	Sim	<b>Acesso Atendimento</b>	Via Portal Web:	Sim	<b>Regras Específicas</b>	
			Via App:	Não		Via App:	Não		
Informações sobre os dados									
ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Valores	Obrigatório	Somente Leitura	Máscara	Regras Específicas
1	Orientações importantes	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			SIM	SIM	Não	
2	1. Você é protagonista do seu próprio projeto. 2. Antes de ir para o laboratório se certifique de que tem os arquivos necessários prontos para uso de acordo com as informações (clique aqui para download do documento). 3. Como o laboratório é de uso público e, há bastante rotatividade, esteja ciente de que você deve utilizar 20 minutos do total de tempo agendado para limpeza e organização do espaço e maquinários/ferramentas utilizados. Programe-se para	Instrução	Uma mensagem em texto no corpo do formulário			SIM	SIM	Não	Na frase "informações (clique aqui para download do documento)" deve ser inserido o documento "orientações_FabLab" para download pelo cidadão.

	<p>isso. O(a) técnica do laboratório poderá te orientar quanto a esses procedimentos.</p> <p>4. Traga o seu o próprio material (e depois o leve para casa).</p> <p>5. Se você usa software proprietário traga seu próprio notebook.</p> <p>6. Você não pode fabricar seu projeto em série, pois o fab lab é um espaço de prototipação de ideias e a missão da rede FAB LAB LIVRE SP é continuar a oferecer esse espaço a todos que dele necessitam.</p>								
<b>3</b>	Declaro que li e estou de acordo com as orientações importantes acima descritas	CheckBox	Única escolha			SIM	NÃO	Não	
<b>4</b>	Declaro que li, estou ciente e de acordo com as regras e cláusulas do Regulamento de Uso de Equipamentos e de Convívio na Rede Fab Lab Livre SP	CheckBox	Única escolha			SIM	NÃO	Não	<p>Na frase "Regulamento de Uso de Equipamentos e Convívio na Refe Fab Lab Livre SP" deve-se associar o seguinte hiperlink:  <a href="http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-inovacao-e-tecnologia-smit-cid-1-de-26-de-junho-de-2020">http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-inovacao-e-tecnologia-smit-cid-1-de-26-de-junho-de-2020</a></p>
<b>Observações Gerais:</b>									
<p>O tamanho máximo de cada anexo não pode ultrapassar 1Mb (1024Kb)  Os tipos de arquivo permitido devem ser somente JPG, GIF ou PNG.</p>									

#### 11.1.4. PARQUES – DENUNCIAR USO INADEQUADO

Requisitos de Formulário de Serviço									
<b>Serviço:</b>		Parques - Denunciar uso inadequado							
<b>Permite Anônimo?</b>	Não	<b>Acesso Cidadão</b>	Via Portal Web:	Sim	<b>Acesso Atendimento</b>	Via Portal Web:	Sim		
			Via App:	Não		Via App:	Não		
Informações sobre os dados									
ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Valores	Obrigatório	Somente Leitura	Máscara	Regras Específicas
1	Nome do parque	Texto	Caixa de Texto	Parque da ocorrência		Sim	Não	Não	
2	Data da ocorrência	Data	Data			Sim	Não	xx/xx/xxxx	
3	Hora da ocorrência	Hora	Hora			Sim	Não	xx:xx	
<b>Observações Gerais:</b> Deve se usar o componente de endereço e o mapa para registro									

#### 11.1.5. ALISTAMENTO NO SERVIÇO MILITAR - FORA DO PRAZO

Requisitos de Formulário de Serviço									
<b>Serviço:</b>		Alistamento no Serviço Militar - Fora do Prazo							
<b>Permite Anônimo?</b>	Não	<b>Acesso Cidadão</b>	Via Portal Web:	Sim	<b>Acesso Atendimento</b>	Via Portal Web:	Sim		
			Via App:	Não		Via App:	Não		
Informações sobre os dados									

ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Valores	Obrigatório	Somente Leitura	Máscara	Regras Específicas
1	Nome completo	Texto	Caixa de Texto			Sim	Sim	Não	Puxar dados do cadastro do solicitante
2	E-mail	Texto	Caixa de Texto			Sim	Sim	Não	Puxar dados do cadastro do solicitante
3	CPF	Número	Caixa de Texto			Sim	Sim	xxx.xxx.xxx-xx	Puxar dados do cadastro do solicitante
4	Telefone	Número	Caixa de Texto	Informe seu telefone		Não	Sim	(xx)xxxxx-xxxx	Puxar dados do cadastro do solicitante, se disponível.
5	Estado civil	CheckList/Menu Suspense	Única escolha		Solteiro; Casado; Dequitado; Divorciado; Viúvo; Separado judicialmente; Outros				
6	Grau de escolaridade	CheckList/Menu Suspense	Única escolha		Analfabeto; Alfabetizado; 1º ano ensino fundamental; 2º ano ensino fundamental; 3º ano ensino fundamental; 4º ano ensino fundamental; 5º ano ensino fundamental; 6º ano ensino fundamental; 7º ano ensino fundamental; 8º ano ensino fundamental; 9º ano ensino fundamental; Ensino	Sim	Não	Não	

					fundamental completo; 1ª ano ensino médio; 2ª ano ensino médio; 3ª ano ensino médio; Ensino médio completo; 1º semestre ensino superior; 2º semestre ensino superior			
7	Selecione a Junta do Serviço Militar (JSM):	Texto	Caixa de Combinação	Selecione a Junta do Serviço Militar (JSM) mais acessível	JSM – SÉ; JSM – IPIRANGA; JSM - S. MIGUEL PAULISTA ; JSM - SANTANA; JSM - FREGUESIA DO Ó; JSM – PIRITUBA; JSM – LAPA; JSM – BUTANTÃ; JSM - VILA MARIANA; JSM - SANTO AMARO; JSM - CAMPO LIMPO; JSM - VILA PRUDENTE; JSM	Sim	Não	Não

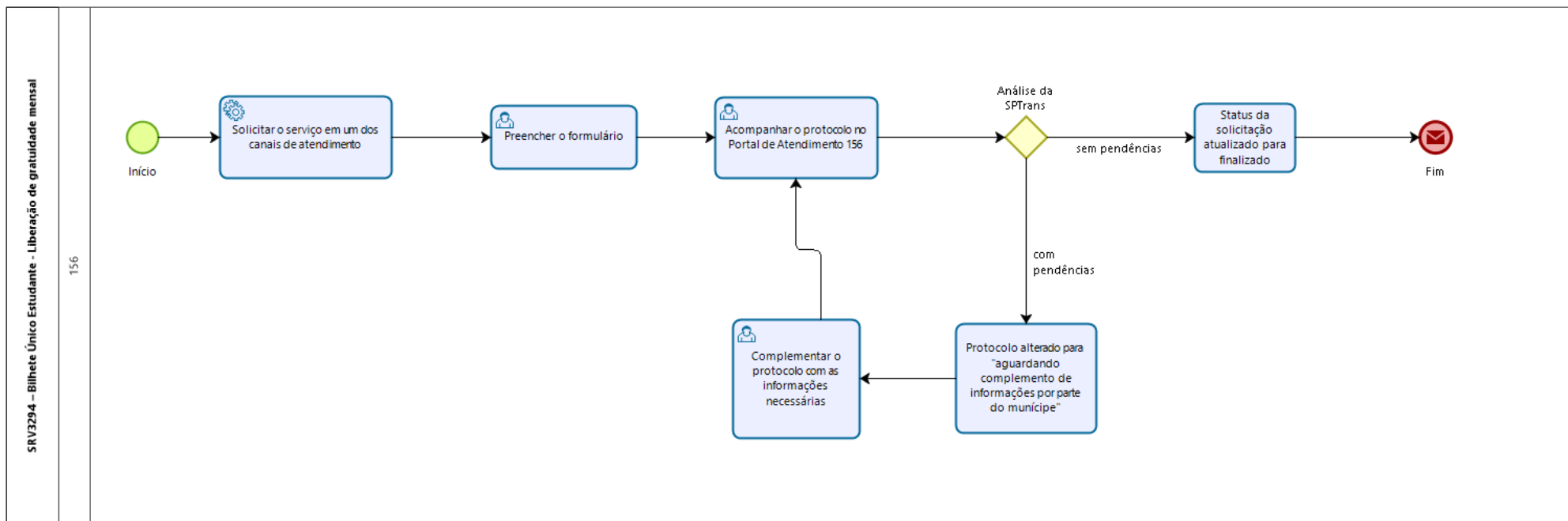
					- ITAQUERA; JSM - TATUAPÉ;				
8	Documento oficial (CPF e RG)	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira o arquivo com a imagem do seu Documento		Sim	Não	Não	
9	Comprovante de residência - pode estar no nome dos pais do cidadão, desde que conste no RG ou Certidão de Nascimento	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira o arquivo com a imagem do seu comprovante de residência		Sim	Não	Não	
<p><b>Observações Gerais:</b></p> <p>O tamanho máximo de cada anexo não pode ultrapassar 1Mb (1024Kb) Os tipos de arquivo permitido devem ser somente JPG, GIF ou PNG.</p>									



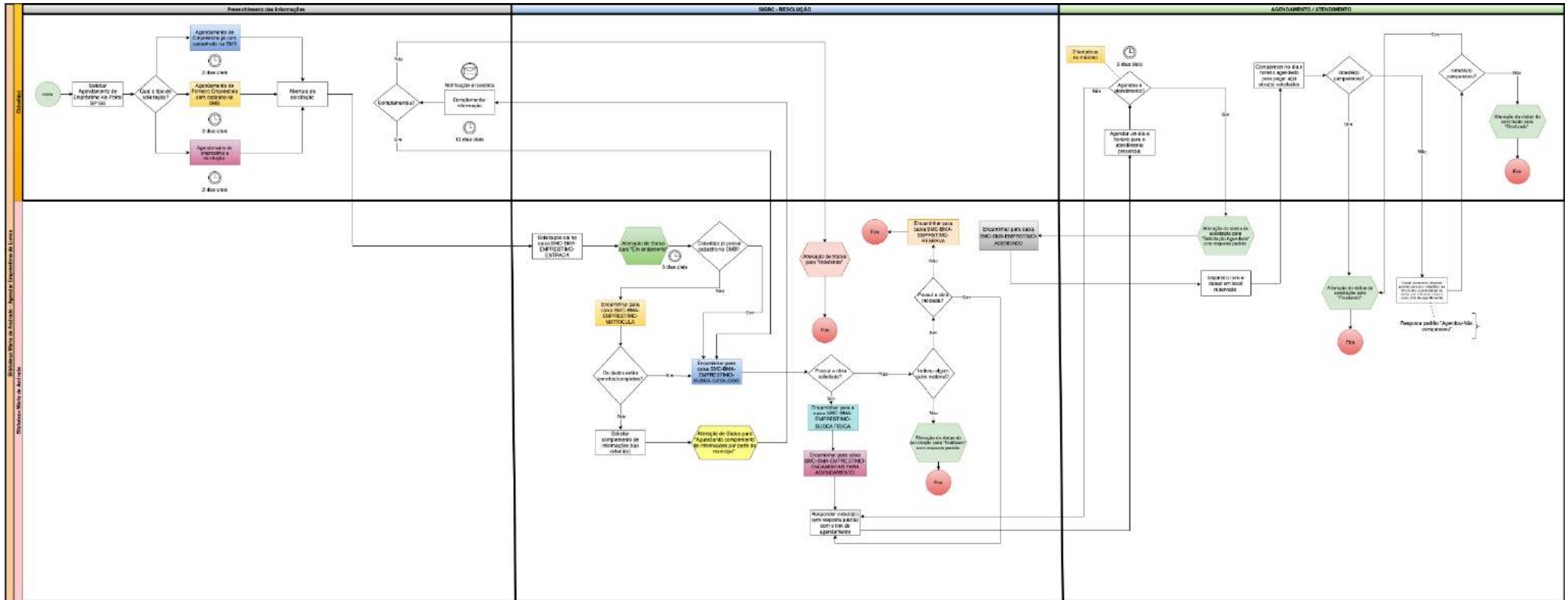
## 12. Fluxos dos Serviços

12.1. Os serviços do item 10 devem, preferencialmente, seguir os seguintes fluxos:

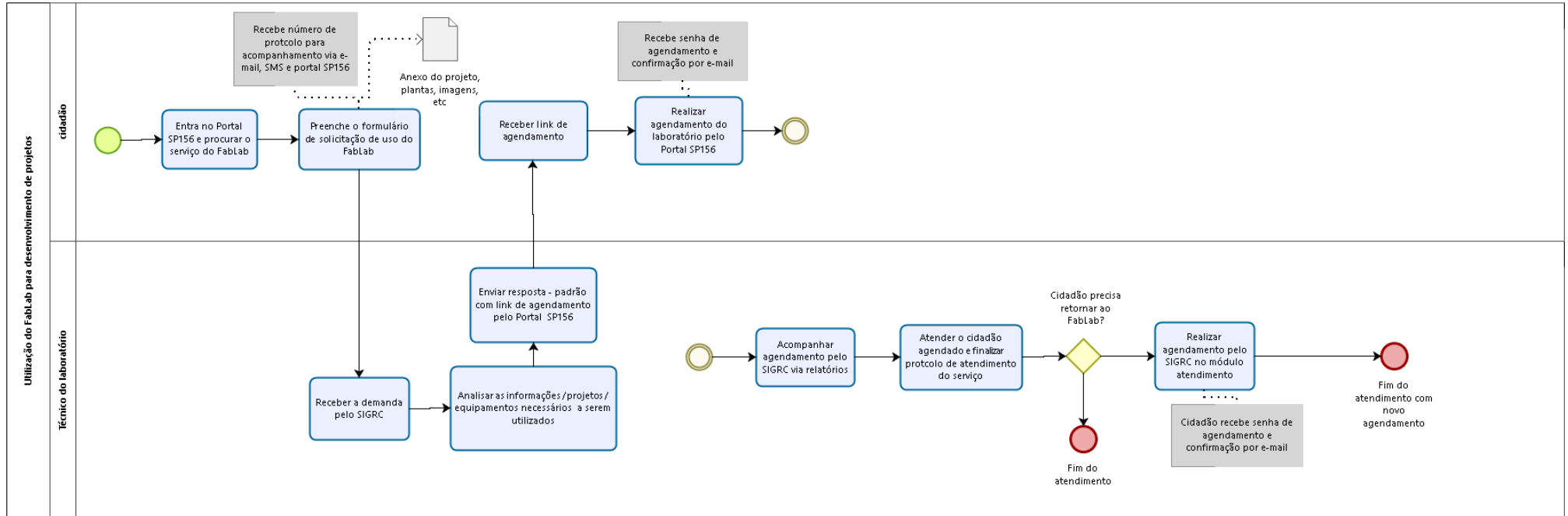
### 12.1.1. BILHETE ÚNICO ESTUDANTE - LIBERAÇÃO DE GRATUIDADE MENSAL



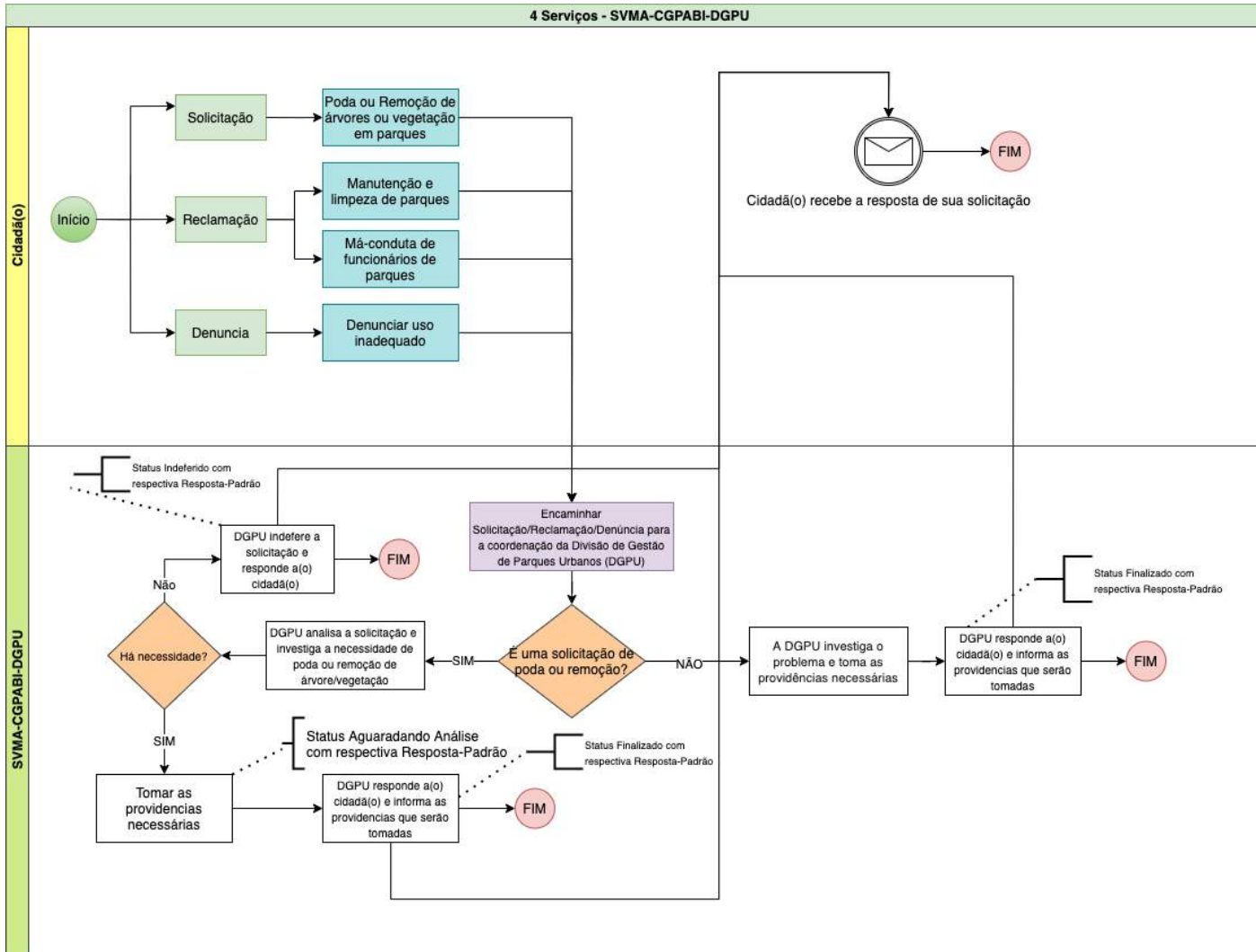
**12.1.2. BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE - AGENDAR EMPRÉSTIMO DE LIVROS**



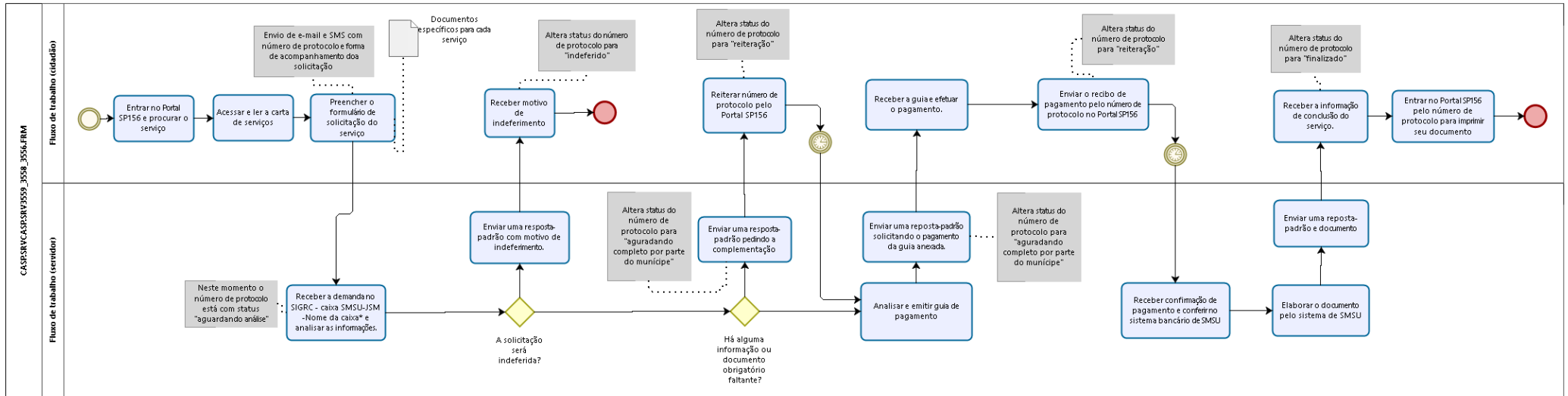
### 12.1.3. FAB LAB - AGENDAR UTILIZAÇÃO DE MÁQUINAS E ORIENTAÇÃO DE PROJETOS



### 12.1.4. PARQUES – DENUNCIAR USO INADEQUADO



### 12.1.5. ALISTAMENTO NO SERVIÇO MILITAR - FORA DO PRAZO



**13. Dados sobre órgãos/unidades de atendimento da Prefeitura**

<b>Secretarias</b>	
<b>Cód.</b>	<b>Nome</b>
CGM	Controladoria Geral do Município
PGM	Procuradoria Geral do Município
SGM	Secretaria do Governo Municipal
SF	Secretaria Municipal da Fazenda
SMPED	Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência
SMS	Secretaria Municipal da Saúde
SMSUB	Secretaria Municipal das Subprefeituras
SMADS	Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
SMC	Secretaria Municipal de Cultura
SMDET	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho
SMDP	Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias
SMDHC	Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania
SME	Secretaria Municipal de Educação
SEME	Secretaria Municipal de Esportes e Lazer
SG	Secretaria Municipal de Gestão
SEHAB	Secretaria Municipal de Habitação
SIURB	Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras
SMIT	Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia
SMJ	Secretaria Municipal de Justiça
SEL	Secretaria Municipal de Licenciamento
SMT	Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes
SMRI	Secretaria Municipal de Relações Internacionais
SMSU	Secretaria Municipal de Segurança Urbana
SMDU	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano
SVMA	Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente
SMT	Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente

<b>Subprefeituras</b>	
<b>Cód.</b>	<b>Nome</b>
SUBAF	Subprefeitura Aricanduva/Vila Formosa
SUBBT	Subprefeitura Butantã
SUBCL	Subprefeitura Campo Limpo
PRCS	Subprefeitura Capela do Socorro
SUBCV	Subprefeitura Casa Verde
SUBAD	Subprefeitura Cidade Ademar
SUBCT	Subprefeitura Cidade Tiradentes
SUBEM	Subprefeitura Ermelino Matarazzo
SUBFB	Subprefeitura Freguesia/Brasilândia
SUBG	Subprefeitura Guaianases

SUBIP	Subprefeitura Ipiranga
SUBIT	Subprefeitura Itaim Paulista
SUBIQ	Subprefeitura Itaquera
SUBJA	Subprefeitura Jabaquara
SUBJT	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé
SUBLA	Subprefeitura Lapa
SUBMB	Subprefeitura M'Boi Mirim
SUBMO	Subprefeitura Mooca
SUBPA	Subprefeitura Parelheiros
SUBPE	Subprefeitura Penha
SUBPR	Subprefeitura Perus
SUBPI	Subprefeitura Pinheiros
SUBPJ	Subprefeitura Pirituba/Jaraguá
SUBST	Subprefeitura Santana/Tucuruvi
SUBSA	Subprefeitura Santo Amaro
SUBSM	Subprefeitura São Mateus
SUBMP	Subprefeitura São Miguel Paulista
SUBSB	Subprefeitura Sapopemba
SUBSE	Subprefeitura Sé
SUBMG	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme
SUBVM	Subprefeitura Vila Mariana
SUBVP	Subprefeitura Vila Prudente

<b>Autarquias e Empresas</b>	
<b>Cód.</b>	<b>Nome</b>
AHM	Autarquia Hospitalar Municipal
AMLU	Autoridade Municipal de Limpeza Urbana
CET	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego
COHAB	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação
SPCIN	Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo
FT	Fundação Paulistana de Educação e Tecnologia (FUNDATEC)
TMSP	Fundação Teatro Municipal (TMSP)
HSPM	Hospital do Servidor Público Municipal
IPREM	Instituto de Previdência Municipal
PRODA	PRODAM
SPNEG	SP Negócios
SPOBR	SP Obras
SPPAR	SP Parcerias
SPTRA	São Paulo Transportes
SPTUR	São Paulo Turismo
SPURB	SP Urbanismo
SFMSP	Serviço Funerário do Município de São Paulo

#### 14. Exemplos de Perguntas Mais Frequentes (FAQ)

Tema	Assunto	Descrição	Órgão	Pergunta	Resposta
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes- Certificado de dispensa de incorporação (CDI)	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Depois de requerer o certificado de dispensa de incorporação, ele é enviado para minha residência?	Não. É marcado retorno para a retirada da documentação no momento do requerimento.
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes- Certificado de dispensa de incorporação (CDI)	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Fui alistado em outro município e preciso de uma 2ª via do meu Certificado de Dispensa. Como proceder?	Procure a Junta mais próxima de sua residência para que se dê início a transferência de sua documentação.
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes- Certificado de dispensa de incorporação (CDI)	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	O protocolo de 2ª via do Certificado de Dispensa serve para tirar ou renovar meu passaporte?	Não. É necessário o documento original ou uma Declaração da Junta constando que o cidadão está em dia com suas obrigações militares.
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes- Certificado de dispensa de incorporação (CDI)	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Perdi o certificado de dispensa de incorporação (reservista). O que faço?	Procure a Junta de Serviço Militar de origem para a confecção de 2ª via, portando RG, 1 fotografia 3x4 e deverá ser retirada a Guia de Recolhimento da respectiva multa para pagamento nas agências do Banco do Brasil, Caixa, Correios e Lotéricas.
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes - Transferência de junta do serviço militar	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Qual o prazo para se efetivar a transferência de documentação militar de outro município para SP?	A transferência é imediata.
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes - Retificação de dados	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Houve uma mudança em meu sobrenome. Como proceder para alterar meu documento militar?	Procurar a Junta de Serviço Militar de origem , ou se estiver em outro município, a mais próxima de sua residência para que seja providenciado um processo de retificação de dados.



Meio Ambiente	Parques	Dúvidas Frequentes Área de Proteção Ambiental (APA)	SVMA-Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	APA Bororé-Colônia - Informações	Localizada no sul do Município, abrangendo parte das prefeituras regionais de Parelheiros e de Capela do Socorro. Para informações de localização, mapas, relatórios técnicos, histórico, criação, gestão, e uso e ocupação do solo, acessar o site oficial da PMSP, página da SVMA, <a href="http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/meio_ambiente/unid_de_conservacao/apa_bororecolonia">http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/meio_ambiente/unid_de_conservacao/apa_bororecolonia</a> ou pelo telefone Depave (11)5187-0321.
Meio Ambiente	Parques	Dúvidas Frequentes Área de Proteção Ambiental (APA)	SVMA-Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	Informações gerais e turísticas sobre APAs	Consultar site da prefeitura - <a href="http://www.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/meio_ambiente">www.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/meio_ambiente</a> ou ligar para o Posto de Atendimento ao Turista - PAT/Parelheiros, pelo telefone: 5925.2736.
Meio Ambiente	Parques	Dúvidas Frequentes Área de Proteção Ambiental (APA)	SVMA-Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	Parque natural Municipal da Cratera de Colônia	Possui área de 53 hectares (ha), localizado no extremo sul do Município, dentro da APA Capivari-Monos, é uma Unidade de Conservação de proteção integral destinada a preservação, a pesquisa científica e educação ambiental. Para maiores informações, acessar o site <a href="http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/meio_ambiente/unid_de_conservacao/index.php?p=42073">http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/meio_ambiente/unid_de_conservacao/index.php?p=42073</a>

**15. Dados para extração de relatórios**

**15.1.** Solicita-se que a LICITANTE apresente uma massa de dados pré-configurada para demonstrar o funcionamento das ferramentas de relatórios, mapas e dashboards, a qual deve possuir conteúdo necessário e suficiente para demonstrar todos os requisitos obrigatórios descritos no item 4 (Gestão de Dados) do Anexo I.I. Ainda, espera-se que também seja possível extrair dados a partir das ações e atividades realizadas durante a POC para verificar os requisitos obrigatórios descritos no item 4 (Gestão de Dados) do Anexo I.I deste Edital.

**16. Dados para configuração de um atendimento presencial agendado**

**16.1.** Para demonstrar a realização do agendamento de atendimento, deve-se utilizar, preferencialmente, o fluxo de serviço Agendar Empréstimos de Livros, podendo a LICITANTE optar por demonstrar o cumprimento dos requisitos por um fluxo por ela mesmo definido.

**17. Dados para configuração de pesquisa temática ou de opinião**

- 17.1.** A LICITANTE pode estabelecer e apresentar um roteiro a seu critério para demonstrar o atendimento aos requisitos de pesquisa temática ou de opinião.
- 18. Dados para configuração de campanhas**
- 18.1.** A simulação de campanhas pode ser realizada com dados fictícios a serem inseridos no momento da realização da POC. O objetivo é validar o processo de construção da campanha de forma a identificar se atendem aos requisitos do item 9 do Anexo I.I deste Edital.
- 19. Usuários**
- 19.1.** Na POC deve ser possível a criação de no mínimo 10 usuários na solução para cada um dos perfis solicitados:
- 19.1.1.** Perfil Atendimento
  - 19.1.2.** Perfil Operacional
  - 19.1.3.** Perfil Gerencial
  - 19.1.4.** Perfil Configuração
- 19.2.** Para o perfil Munícipe deve ser possível a criação de no mínimo 100 usuários.

## ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/SMIT/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 6023.2019/0003628-4**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus Anexos.

### ORDEM DE COMPRA: 801018801002021OC000XX

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ Nº \_\_\_\_\_, estabelecida na \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, no Município de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, telefone/fax nº(s) (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ e-mail. \_\_\_\_\_, propõe fornecer o objeto licitado, nos preços e condições que seguem:

RESUMO – ITENS OBJETO DA CONTRATAÇÃO						
Item	Descrição do Objeto	Detalhamento do Objeto	Unidade de Medida	Qtde	Preço unitário	Preço Global
1	Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center)	VA (ligações com NS ≥ 85% e ILA ≤ 5% e ligações ativas)	Valor Unitário	32.000.000		
		VA NS ≥ 95% e ILA ≤ 2%	Valor Unitário	1.200.000		
		VASMS	Valor Unitário	12.000.000		
		VAchat	Valor Unitário	900.000		
2	Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service)	Perfil Atendimento	Usuários em uso/mês	500	RS	-
		Perfil Operacional	Usuários em uso/mês	1260	RS	-
		Perfil Gerencial	Usuários em uso/mês	212	RS	-
		Perfil Configuração	Usuários em uso/mês	56	RS	-
3	Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service)		Pacote de 1000 Interações	2880	RS	-
4	Suporte Técnico		Serviço/Mês	1	RS	-
5	Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica	Configuração, levantamento, melhoria e automação/digitalização de processos; Customização e Integração de sistemas e bases de dados existentes a solução contratada.	UST	102.960	RS	-
6	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução tecnológica	Capacitação para os perfis de Atendimento, Operacional, Gerencial e de Configuração das soluções contratadas	Hora-aula	674	RS	-
<b>VALOR TOTAL</b>						<b>RS -</b>

**DAS DECLARAÇÕES:**

- 01.** Declara, sob as penas da lei, que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes desta licitação.
- 02.** Declara que, por ser de seu conhecimento, atende e se submete a todos os itens e condições do EDITAL e Anexos, relativos a licitação supra, bem como às disposições da Lei Municipal nº 13.278/2002, dos Decretos Municipais nº 43.406/2003 e alterações posteriores, nº 44.279/2003, nº 46.662/2005, nº 54.102/2013, 56.475/2015 e 56.633/2015, das Leis Federais nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993, da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela lei Complementar nº 147/2014 e demais normas complementares que disciplinam o certame e que integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.
- 03.** Declara, sob as penas da lei, que tem condições de prestar os serviços na quantidade estabelecida e dentro do prazo assinalado, independentemente dos demais compromissos de prestações de serviços porventura existentes, bem como que prestará os serviços de acordo com as características e especificações contidas no Anexo I do Edital e seus anexos, respeitando as condições estabelecidas, prazos, requisitos específicos, enfim todas as especificações.

**DA VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da abertura da sessão.**

**Indicação Conta Corrente:** Conforme item 18.5. do Edital, se já tiver

Banco do Brasil S/A

Nome e nº Agência: \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_

Nº Conta : \_\_\_\_\_

Obs. Se não tiver a conta atentar para a cláusula 18.5.3. do Edital.

São Paulo, de \_\_\_\_\_ de 2021.

\_\_\_\_\_  
(Representante legal da empresa)

Nome:

R.G.:

CPF:

Cargo:

**ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO CADASTRAMENTO E INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS PARA COM A FAZENDA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/SMIT/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 6023.2019/0003628-4**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus Anexos.

A empresa \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, Sr. \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_ DECLARA, sob as penas da Lei, que não está inscrita no Cadastro de Contribuintes Mobiliários do Município de São Paulo, bem assim que não possui débitos para com a Fazenda deste Município.

São Paulo, de \_\_\_\_\_ de 2021.

\_\_\_\_\_  
(Representante legal da empresa)

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original

**ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO ART. 7º, INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/SMIT/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 6023.2019/0003628-4**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus Anexos.

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

(APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA TODAS AS LICITANTES)

**MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO ART. 7º, INC. XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

(\*) Modelo constante do Decreto nº 4.358 de 5.9.02

A empresa \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a). \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_ DECLARA, para fins do disposto no inciso V, do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

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

Local e data

Assinatura do Representante Legal/Procurador

(Nome Completo/Cargo/ Carimbo CNPJ)

**Observações:**

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

**ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/SMIT/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 6023.2019/0003628-4**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus Anexos.

**MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS**

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

A empresa ....., com sede na ....., nº ....., C.N.P.J. nº ....., por intermédio de seu representante legal infra-assinado, Sr. ...., portador da Carteira de Identidade nº..... e inscrito no CPF sob 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 Completo/Cargo/Carimbo do CNPJ)

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original

**ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCURSO NAS PENALIDADES DA LEI FEDERAL Nº 8.666/1996, ART. 87, INCISOS III E IV, E DA LEI FEDERAL Nº 10.502/2002, ART 7º.**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/SMIT/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 6023.2019/0003628-4**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus Anexos.

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCURSÃO NAS PENAS DA LEI FEDERAL Nº 8.666/1993, ARTIGO 87, INCISOS III E IV, DA LEI FEDERAL Nº 10.520/2002, ARTIGO 7º.**

A empresa ....., com sede na ....., nº ....., C.N.P.J. nº ....., por intermédio de seu representante legal infra-assinado, Sr. ...., portador da Carteira de Identidade nº..... e inscrito no CPF sob nº ....., **DECLARA**, sob as penas da lei, que não está incurso nas penas disciplinadas no artigo 87, incisos III e/ou IV da Lei Federal nº 8.666/93, bem assim no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/02, não tendo sido declarada inidônea, nem se encontrando suspensa ou impedida de licitar e contratar com a Administração Pública.

São Paulo, de de 2021

Representante Legal/Procurador

(nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal/procurador) OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original



**ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO**

**TERMO DE CONTRATO Nº  
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 08/SMIT/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.20XX/XXXXXXXX-X**

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus Anexos.

**CONTRATANTE:** Prefeitura do Município de São Paulo – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

**CONTRATADA:**

**VALOR: R\$. ( ).**

**Dotação Nº**

**Nota de Empenho Nº .....**

Aos dias do mês de ..... do ano dois mil e ....., nesta Capital, na sede da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA** situada na Rua Libero Badaró, 425 – 34º andar – Centro - São Paulo - SP, neste ato representada pelo Secretário Municipal de Inovação e Tecnologia, Senhor (qualificação), a Prefeitura do Município de São Paulo, doravante designada simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_ – CEP \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_, por seu (representante legal) \_\_\_\_\_, Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) do R.G nº \_\_\_\_\_ e inscrito(a) no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_, doravante simplesmente designada **CONTRATADA**, vencedora e adjudicatária da licitação modalidade Pregão Eletrônico nº **08/SMIT/2021**, nos termos da autorização contida no despacho de fls. .... Publicado no DOC de \_\_\_/\_\_\_/XX, do processo citado na epígrafe, têm entre si, justo e acordado o presente contrato, que se regerá pela Lei

Federal nº 8.666/93 e Lei Municipal 13.278/2002, regulamentada pelo Decreto 44.279/2003, demais legislação pertinente e na conformidade das condições e cláusulas que seguem:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA**

#### **Do Objeto Contratual e seus Elementos Característicos**

- 1.1.** O presente contrato tem por objeto a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Edital e em seus Anexos:
  
- 1.2.** A CONTRATADA fica obrigada a fornecer o objeto de acordo com as descrições, características e especificações técnicas constantes do **Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico que precedeu este ajuste**, da sua Proposta de Preços e demais elementos que compõem o processo administrativo mencionado no preâmbulo, os quais passam a integrar este Instrumento para todos os fins independentemente de transcrição.
  
- 1.3.** Ficam também fazendo parte deste Contrato, mediante termo aditivo, quaisquer modificações que venham a ocorrer.

### **CLÁUSULA SEGUNDA**

#### **Valor do Contrato e dos Recursos**

- 2.1.** O valor do presente Contrato é de R\$. ( ), considerado a somatória do preço de cada lote com o valor de R\$.....:
  
- 2.2.** Para cobertura das despesas do presente ajuste foi emitida, por ora, a Nota de Empenho nº ...../20XX, no valor de R\$..... (.....), onerando a dotação..... do orçamento vigente.
  - 2.2.1.** Autorizada a despesa total, considerado todo o prazo contratual, deverão ser emitidas as competentes notas de empenho complementares oportunamente, observância ao princípio da anualidade orçamentária, onerando, no próximo exercício dotação apropriada para cobertura das despesas.

**CLÁUSULA TERCEIRA**  
**Dos Preços e Reajustes**

- 3.1.** O preço que vigorará neste contrato será o valor global (anual ou total) de R\$ .....(.....), apurado mensalmente de acordo com as especificações de cada um dos itens do objeto, bem como de acordo com o estabelecido no item 6 do Termo de Referência, parte integrante deste Termo.
- 3.2.** Os preços do presente ajuste incluem todos os custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços, sendo que o mesmo constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita execução dos serviços, incluídos, ainda, todos os custos decorrentes de transporte, alimentação, despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outras despesas e encargos necessários, 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.
- 3.3.** Os preços contratuais poderão ter reajuste econômico, observada a periodicidade anual que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta (\_\_\_\_), nos termos previstos no Decreto 48.971/07.
- 3.4.** 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 critério definido do artigo 7º no Decreto nº 57.580, de 19 de janeiro de 2017, com interpretação dada pela Portaria da Secretaria Municipal da Fazenda - SF nº 389 de 18 de dezembro de 2017, ou seja, aplicação do índice equivalente ao centro da meta de inflação fixada pelo Conselho Monetário Nacional - CMN ou o Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, optando-se, sempre, pelo menor deles
- 3.4.1.** Ficará vedado novo reajuste pelo prazo de 01 (um) ano.
- 3.4.2.** A aplicação de novos reajustes deverá considerar a data e os valores do reajuste anterior, restando vedada a aplicação de índices acumulados por um período superior a 12 (doze) meses.
- 3.4.3.** Não haverá atualização financeira.
- 3.5.** Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Contratante, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

**3.6.** Fica ressalvada a possibilidade de alteração da metodologia de reajuste, atualização ou compensação financeira desde que sobrevenham normas federais e/ou municipais que as autorizem.

**3.6.1.** As condições ou a periodicidade dos reajustamentos de preços acima estipulados poderão vir a ser alterados, caso ocorra a superveniência de normas federais ou municipais que disponham de forma diversa sobre a matéria.

**3.6.2.** Para fins de reajustamento, em conformidade com o art. 3º da Lei Federal nº 10.192/2001, o Io (Índice Inicial) e o Po (Preço Inicial), terão como data base àquela correspondente à data limite para apresentação da proposta e o primeiro reajuste econômico dar-se-á 12 (doze) meses após essa data, conforme Decreto Municipal nº 57.580/2017.

#### **CLÁUSULA QUARTA**

##### **Medição**

**4.1.** Após o término de cada período mensal, a CONTRATADA realizará o faturamento das Ordens de Serviço executadas mensalmente, mediante apresentação da prévia-da-fatura à CONTRATANTE e seguindo o disposto no item 19 e 20 do Termo de Referência.

**4.2.** A medição dos serviços prestados se dará conforme estabelecido no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

**4.3.** A CONTRATADA deverá estar de acordo com os níveis de serviços, conforme anexo IV do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

**4.4.** O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente de titularidade da CONTRATADA no Banco do Brasil, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010.

#### **CLÁUSULA QUINTA**

##### **Da Garantia Contratual**

**5.1.** A Contratada deverá prestar Garantia Contratual no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do Instrumento Contratual, na forma do artigo 56, § 1º da Lei Federal nº 8.666/1993, observada a Portaria SF nº 76, de 22 de março de 2019, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, observando os seguintes procedimentos.

**5.2.** A Garantia prestada será devolvida quando do final de sua vigência caso a Contratada não tenha débitos a saldar com a Contratante. Caso haja aditamento contratual que implique em alteração de valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada.

**5.3.** A Contratada deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.

- 5.4. A insuficiência da garantia não desobriga a Contratada quanto aos prejuízos mencionados no item acima, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apurados pela Contratante que sobejarem aquele valor.
- 5.5. A garantia, quando prestada em dinheiro, será devolvida corrigida pelos mesmos índices de reajuste previsto no Contrato, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela Contratada à Contratante ou a terceiros, cujos montantes serão debitados da garantia, restituindo-se à Contratada o que remanescer.
- 5.6. Para cobrança pela Contratante de quaisquer valores da Contratada, a qualquer título, a garantia poderá ser executada.
- 5.7. A garantia poderá ser executada pela Contratante a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE acerca da notificação judicial ou extrajudicial à Contratada, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.
- 5.8. No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.
- 5.9. Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não restando configurado o constante nos itens anteriores, que vedam a restituição da garantia contratual, esta será restituída ao término do contrato.
- 5.10. A CONTRATADA se responsabiliza por todas as obrigações avençadas entre as partes, mesmo após o término da vigência contratual, sem prejuízo de aplicação de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento dessas cláusulas.

#### **CLÁUSULA SEXTA**

##### **Dos Prazos, Condições e Locais de Entrega**

- 6.1. O prazo de vigência do contrato será de **30 (trinta) meses, contados da data de emissão da primeira Ordem de Serviço**, podendo ser prorrogado na forma do Artigo 57 da Lei Federal nº. 8.666/1993, desde que haja concordância entre as partes.
- 6.1.1. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.
- 6.2. 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.
- 6.2.1. 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.

**6.3. A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução no município de São Paulo**, em local a ser definido pela Prefeitura de São Paulo, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a Prefeitura de São Paulo.

**6.3.1. Nesta reunião, a CONTRATADA deverá:**

**6.3.1.1** Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua implantação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. A Prefeitura de São Paulo definirá, com o apoio da equipe técnica da CONTRATADA, de que forma os serviços deverão ser disponibilizados. A CONTRATADA e a Prefeitura de São Paulo, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de implantação/Migração antes de iniciar a operação do serviço.

**6.3.2.2.** Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades de disponibilização e implementação da solução.

**6.4.** Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados à CONTRATANTE e/ou à CONTRATADA, a mesma terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.

**6.5.** Como produto da reunião técnica, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião e esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o Plano de Implantação.

**6.6.** No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

**6.7.** O plano de implantação deverá ser executado em no máximo seis meses contados a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos de entregas de valor frequentes a cada 2 a 4 semanas, seguindo definições do item “Planejamento do Serviço - Transição Inicial” constantes no Termo de Referência, anexo I do Edital.

**6.8.** A implantação não será remunerada e a homologação se dará com todos os serviços públicos, Base de Conhecimento (Carta de Serviços e FAQ), dados migrados e customização para atendimento dos requisitos classificados como “obrigatório para implantação” nos Anexos I e II.

**6.10.** A CONTRATADA deverá alocar quantidade e perfis profissionais necessários para a realização da migração no prazo determinado.

## **CLÁUSULA SÉTIMA**

### **Do Pagamento**

- 7.1.** Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is)/faturas, observando a medição dos serviços prestados, conforme item “Detalhamento dos itens e suas entregas”, item “Mensuração dos itens e aferição das entregas” e item “Forma de Faturamento e Pagamento” do Termo de Referência, Anexo I do Edital.
- 7.2.** O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias após o ateste do fiscal ou entrega da Nota fiscal / Nota Fiscal Fatura.
- 7.2.1.** A Nota Fiscal / Nota Fiscal Fatura que apresentar incorreções, quando necessário, será devolvida e seu vencimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação válida.
- 7.2.2.** Caso ocorra a necessidade de providências complementares por parte da Contratada, a fluência do prazo de pagamento será interrompida, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 7.3.** O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no Banco do Brasil S/A, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 51.197/2010.
- 7.4.** Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05/2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.
- 7.4.1.** 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.
- 7.4.2.** O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.
- 7.5.** Quaisquer pagamentos não isentarão a Contratada das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação do material.
- 7.6.** Os pagamentos obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria Municipal da Fazenda (SF) em vigor, notadamente a Portaria SF nº 170/2020, ficando ressalvada qualquer alteração quanto às normas referentes a pagamento, em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.

## **CLÁUSULA OITAVA**

### **Da Fiscalização**

- 8.1.** A Fiscalização do presente contrato caberá aos servidores e seus substitutos nominalmente designados pela autoridade competente, em regular despacho, nos termos do Decreto 54.873/14.
- 8.2.** A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a Contratada das responsabilidades contratuais.

## **CLÁUSULA NONA**

### **Da Promoção de Integridade**

- 9.1.** 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, conforme disposto no Decreto 44.279/03, com redação que lhe atribuiu o Decreto 56.633/2015.

## **CLÁUSULA DÉCIMA**

### **Do Recebimento do Objeto do Contrato**

- 10.1.** O objeto deste Contrato será recebido pela Contratante, consoante o disposto no artigo 73, inciso I, alíneas “a” e “b” e artigo 76 da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.
- 10.1.1.** Caso sejam constatadas irregularidades na prestação dos serviços objeto deste termo, a contratada fica obrigada a realizar os ajustes no prazo determinado pela fiscalização, contados da notificação por escrito e sem qualquer custo adicional à Administração, e sem prejuízo das penalidades cabíveis.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA**

### **Das Responsabilidades Das Partes**

- 11.1.** Compete à **CONTRATADA**:

**11.1.1.** Informar, com antecedência mínima de **18 (dezoito) meses do término do período de vigência do contrato, o interesse ou não na prorrogação contratual.**

**11.1.2.** Assumir integral responsabilidade pela boa e eficiente entrega do objeto contratual, de acordo com o estabelecido no Instrumento convocatório, na proposta de preços e na legislação em vigor.



- 11.1.3.** Fornecer à CONTRATANTE, nomes, telefones e endereço eletrônico dos representantes/prepostos da CONTRATADA, mantendo-os atualizados.
- 11.1.4.** Fornecer endereço eletrônico da CONTRATADA para o recebimento das comunicações da CONTRATANTE, as quais servirão como prova para todos os efeitos legais.
- 11.1.5.** Comunicar a CONTRATANTE toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que o precedeu.
- 11.1.6.** Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujos representantes terão poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 11.1.7.** Atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 11.1.8.** Comunicar à CONTRATANTE, formalmente, quando verificar quaisquer ocorrências que possam prejudicar a perfeita execução do contrato.
- 11.1.9.** Manter a segurança física dos dados relativos ao processamento dos Sistemas, quando estes forem executados no seu ambiente operacional.
- 11.1.10.** Manter sigilo sobre as informações processadas.
- 11.1.11.** Observar as disposições da Lei 12.965/2014 – Marco Civil da Internet.
- 11.1.12.** Observar as disposições da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, permitindo a transparência e acessibilidade para o munícipe quanto ao tratamento de seus dados pessoais e a prestação de contas por meio da extração de relatórios de auditoria quanto à gestão do tratamento dos dados pessoais realizado pela CONTRATANTE.
- 11.1.13.** Manter a SMIT permanentemente informada sobre o andamento dos serviços, indicando o estado e progresso desses serviços e eventuais irregularidades que possam prejudicar sua execução.
- 11.1.14.** Entregar à CONTRATANTE a documentação de todos os produtos finais dos trabalhos de Orientação Assistida, como levantamento dos processos, integrações sistêmicas, painéis de indicadores e parametrizações na Solução Integrada.
- 1.1.15.** A CONTRATANTE deverá ter acesso direto às bases de dados da CONTRATADA a qualquer momento e periodicidade.
- 11.1.16.** Responder por quaisquer despesas decorrentes da prestação de serviços, sejam eles relativos aos encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais, bem como os custos com transporte de pessoal, equipamentos e materiais.

- 11.1.17.** Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho.
- 11.1.18.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus profissionais no desempenho dos trabalhos ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em repartições públicas.
- 11.1.19.** Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto descrito no Termo de Referência - Anexo I do Edital.
- 11.1.20.** Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros contra a CONTRATANTE, procedentes da realização dos trabalhos do objeto do Termo de Referência - Anexo I do Edital.
- 11.1.21.** Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo gestor do contrato, de modo a atender prontamente todas as reclamações pertinentes à execução do contrato.
- 11.1.22.** Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos itens objeto de contratação, conforme especificado no Termo de Referência - Anexo I do Edital.
- 11.1.23.** Durante a vigência contratual, caso a CONTRATADA queira apresentar novo(s) profissional(ais) com a(s) certificação(ões) para atender à(s) exigência(s) descrita(s) neste Termo de Referência deverá entregar a documentação descrita no Termo de Referência - Anexo I do Edital.
- 11.1.24.** Manter a produtividade e as capacidades mínimas da solução tecnológica durante a execução do contrato, conforme os requisitos técnicos estabelecidos e os níveis de serviço prescritos no Termo de Referência, Anexo I do Edital.
- 11.1.25.** Substituir, de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pela CONTRATANTE.
- 11.1.26.** Coordenar, comandar e fiscalizar o bom andamento dos serviços, cuidar da disciplina e controlar a assiduidade e pontualidade dos empregados, mantendo-se sempre em contato com o gestor do contrato indicado pela CONTRATANTE, o qual terá acesso ao controle de frequência diária sempre que julgar necessário.
- 11.1.27.** Promover formação, capacitação, treinamento, atualização de acordo com a necessidade.

**11.1.28.** 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.

**11.1.29.** Fornecer a CONTRATANTE, juntamente com a fatura mensal todos os documentos exigidos por Lei.

**11.1.30.** Manter durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação que ensejaram sua contratação, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993.

**11.1.31.** Fiscalizar o cumprimento do objeto contratual, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente, independentemente da fiscalização que será exercida pela CONTRATANTE.

**11.1.32.** A CONTRATADA será responsável pela execução do escopo de trabalho descrito no Termo de Referência - Anexo I do Edital, em conformidade com a qualidade e prazos estabelecidos.

**11.1.33.** A CONTRATADA, submeter-se à legislação brasileira e à justiça brasileira, que prevalecerão sobre quaisquer outras, nos contratos que vierem a ser firmados decorrentes do Termo de Referência, Anexo – I do Edital.

**11.1.34.** Atender todas as exigências e especificações contidas no Termo de Referência, Anexo – I do Edital, mesmo que não transcritas no presente Contrato.

## **11.2. Compete à CONTRATANTE**

**11.2.1.** Nomear servidores responsáveis por acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993.

**11.2.2.** Poderão ser designados fiscais diferentes para cada item do contrato.

**11.2.3.** Encaminhar as demandas, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, Anexo – I do Edital.

**11.2.4.** Fornecer à CONTRATADA todos os elementos indispensáveis para cumprimento do Contrato.

**11.2.5.** Esclarecer, prontamente, as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela CONTRATADA.

**11.2.6.** Expedir, por escrito, as determinações e comunicações dirigidas à CONTRATADA.

**11.2.7.** Notificar, por escrito, a Contratada, a respeito de qualquer irregularidade constatada na prestação dos serviços.

- 11.2.8.** Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela CONTRATADA de quaisquer cláusulas estabelecidas.
- 11.2.9.** Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação.
- 11.2.10.** Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme procedimentos de aceitação descritos no Termo de Referência - Anexo I do Edital.
- 11.2.11.** Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que o regem.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** **Das Penalidades**

- 12.1.** São aplicáveis as sanções previstas no capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93, Lei Federal nº 10.520/02 e demais normas pertinentes, devendo ser observados os procedimentos contidos no Capítulo X, do Decreto Municipal nº 44.279/03:

- I. Advertência;
- II. Multa, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;
- III. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- IV. 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

- 12.1.1.** As penalidades 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.

- 12.2.** A Contratada estará sujeita às penalidades previstas no item “Sanções Administrativas” do Termo de Referência, Anexo I do Edital, e aqui transcritas:

**12.2.1.** Tabela de Ocorrências

Graus de Sanções Administrativas	
Grau	Correspondência

1	Advertência escrita
2	Multa de até 4% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
3	Multa de até 8% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência (*no caso da implantação sobre o valor a ser pago pela implantação)
4	Multa de até 16% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência

Referência para Multas		
Descrição	Referência	Grau
Ultrapassar o limite de 5 dias úteis para informar cronograma de execução de serviços após o recebimento da OS.	Por ocorrência	1
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	3
Indicação de função de preposto de forma cumulativa com atribuições de execução do serviço.	Por ocorrência	2
Não substituir em até 10 dias úteis o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as Normas disciplinares da CONTRATANTE	Por ocorrência	2
Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses	Por ocorrência	2
Acumular 5 (cinco) advertências no período de 12 (doze) meses	Por ocorrência	3
Não zelar pelas instalações da CONTRATANTE	Por ocorrência	1
Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste CONTRATO	Por ocorrência	3
Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total do CONTRATO		4

Na hipótese de descumprimento da Garantia de serviços	Por ocorrência	3
Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais	Por documento	1
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado	Por ocorrência	1
Deixar de realizar transferência completa dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados	Por ocorrência	2
Deixar de realizar transição plena do CONTRATO, com total transferência de conhecimento	Por ocorrência	4
Omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.	Por ocorrência	2
Dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
Prestar serviço com baixa qualidade, desrespeitando os acordos de nível de serviço de forma recorrente	Por ocorrência	1
Deixar de cumprir cláusula contratual	Por ocorrência	1
Atraso para o início e conclusão da execução do plano de implantação	Por ocorrência	3

**12.2.2.** Ocorrências não encontradas na tabela acima, serão classificadas de acordo com as seguintes definições:

- i. Grau 1: Assim entendidas como aquelas que, isoladamente, não ocasionam impacto direto, mediato ou imediato na execução do serviço, ou ainda de natureza administrativa.
- ii. Grau 2: assim entendidas como aquelas que ocasionam impacto imediato na execução do serviço, ou cuja manutenção pode vir a ocasionar prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 1.

iii. Grau 3: assim entendidas como aquelas com potencial de ocasionar impacto direto e imediato na execução do serviço, ou prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 2.

iv. Grau 4: assim entendidas como aquelas que ensejam a rescisão contratual unilateral; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 3.

**12.2.3.** O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela CONTRATANTE por conta do não atendimento a termos contratuais comprovados tecnicamente, da recorrência de aplicação de multas, de repetidos eventos de inexecução parcial, ou da caracterização de inexecução total dos serviços.

**12.2.4.** As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas na Lei nº 8.666/1993.

**12.2.5.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na legislação municipal.

**12.2.6.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**12.2.7.** A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa, observado o disposto neste capítulo.

**12.3.** Das decisões de aplicação de penalidades, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, e protocolizado nos dias úteis, das 09:00 às 18:00 horas, na Rua Libero Badaró, 425, 34º andar, São Paulo – SP.

**12.3.1.** Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, 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.

**12.3.2.** Caso a CONTRATANTE releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste contrato e do Edital que o precedeu.

**12.4.** As multas devidas e/ou os prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da CONTRATANTE no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou ainda, quando for o caso, inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

**12.5.** O valor das multas será atualizado monetariamente, nos termos da Lei nº 10.734/89, com a redação que lhe atribuiu a Lei 13.275/2002 e alterações subsequentes.

**12.6.** A Contratada também estará sujeita às glosas previstas pelo descumprimento do acordo de nível de serviços constantes no item “1. Acordo de Nível de Serviço” e no Anexo IV do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** **Da Subcontratação**

- 13.1.** Será permitida a subcontratação de serviços em **até 5%** do valor total do contrato e desde que previamente autorizado pela CONTRATANTE mediante justificativa técnica da CONTRATADA. A contratação de *Datacenter* pela CONTRATADA não faz parte dos 5% referidos acima, e pode ser terceirizada desde que atendidas às especificações requeridas na contratação.
- 13.1.1.** A subcontratação não descaracteriza as obrigações e responsabilidades da CONTRATADA que continuará sendo a responsável, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, pelos termos deste CONTRATO, inclusive pela qualidade dos serviços subcontratados, sob pena de rescisão.
- 13.2.** A CONTRATADA será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado.
- 13.3.** Sem prejuízo, a SUBCONTRATADA responderá solidariamente pelos mesmos, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados.
- 13.4.** Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta.
- 13.5.** Em sendo aprovada a subcontratação pela CONTRATANTE a SUBCONTRATADA deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste contrato.
- 13.6.** A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição da(s) SUBCONTRATADA(S), a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços.
- 13.7.** Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a CONTRATADA poderá apresentar nova(s) SUBCONTRATADA(S) nas mesmas condições propostas, não ficando, a CONTRATADA, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos neste Contrato.
- 13.8.** Não será permitido à SUBCONTRATADA emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à CONTRATANTE.
- 13.9.** Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) SUBCONTRATADA(S), por parte da CONTRATANTE.



#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** **Da Rescisão**

- 14.1.** Sob pena de rescisão automática, a CONTRATADA não poderá transferir ou subcontratar no todo ou em parte, as obrigações assumidas para além do previsto no **item 13.1. do Contrato e item 4.11. do Termo de Referência**, Anexo I do Edital.
- 14.2.** Constituem motivos para rescisão de pleno direito deste Contrato, independente de interpelação judicial ou extrajudicial, aqueles previstos no artigo 78 e subitens da Lei Federal 8.666/93.
- 14.3.** A ocorrência de caso fortuito ou força maior, impeditiva da execução do Contrato, poderá ensejar, a critério da CONTRATANTE, suspensão ou rescisão do ajuste.
- 14.4.** Na hipótese de rescisão administrativa, a CONTRATADA reconhece, neste ato, os direitos da CONTRATANTE, previstos no artigo 80 da Lei Federal 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** **Das Alterações Do Contrato**

- 15.1.** O Contrato poderá ser alterado conforme o disposto no artigo 65 da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores, regendo-se os acréscimos e supressões que se fizerem no objeto pelas disposições seguintes:
- 15.1.1.** A CONTRATADA fica obrigada a aceitar pelos mesmos preços e nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que importem em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado;
- 15.1.2.** Toda e qualquer alteração contratual deverá ser previamente justificada por escrito e autorizada por autoridade competente, devendo ser formalizada por “termo de aditamento” lavrado no processo originário.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** **Disposições Finais**

- 16.1.** Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 16.2.** Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:

**Contratante:** Prefeitura do Município de São Paulo – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

**Contratada:**

- 16.3.** Em caso de conflito entre qualquer disposição inserida neste contrato e o termo de referência, anexo ao edital de licitação, e parte integrante deste contrato, prevalecerá a disposição do termo de referência.
- 16.4.** Fica a contratada ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.
- 16.5.** A Contratada deverá comunicar a Contratante toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do ajuste, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 16.6.** Foram anexados aos autos no ato da assinatura deste instrumento os documentos que seguem:
- (Declinar documentos apresentados);
  - Indicação do responsável pela execução do contrato - fls..... ;
- 16.7.** O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a Lei Municipal nº 13.278/2002, Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA** **Do Comitê de Prevenção de Disputas e do Foro**

- 17.1.** Faculta-se as PARTES a instituição de Comitê de Prevenção e Solução de Disputas (“CPSD”), de acordo com as regras constantes da Lei Municipal nº. 16.873, de 22 de fevereiro de 2018, para a solução de disputas ou controvérsias decorrentes ou relativas a este Contrato.
- 17.2.** As PARTES se comprometem a respeitar as decisões do CPSD.
- 17.2.1.** Em nenhuma hipótese a existência de disputa ou controvérsia dará direito às PARTES de interromper a execução do Contrato.
- 17.2.2.** Em caso de inconformismo com qualquer das manifestações do CPSD, poderão as Partes recorrer ao Poder Judiciário, hipótese, contudo, que não as desobriga de observar as decisões do CPSD, aos menos até que estas não sejam afastadas por decisão judicial.
- 17.2.3.** Qualquer ação judicial relacionada ao presente Contrato, para ser proposta, deverá ser precedida de tentativa de solução da controvérsia mediante atuação do CPSD.
- 17.3.** O CPSD entrará em funcionamento tão somente com a assinatura do respectivo Termo de Compromisso pelas Partes e membros, o que deverá ocorrer quando da instauração da primeira controvérsia entre as Partes deste Contrato.
- 17.4.** O CPSD poderá ser composto por pessoas diretamente indicadas pelas Partes ou mediante a contratação de entidade que tenha entre suas finalidades institucionais esse tipo de atividade.

**17.5.** O custeio do CPSD será igualmente dividido entre as Partes deste Contrato. O pagamento das referidas despesas se dará na forma estabelecida pelo artigo 4º da Lei Municipal nº. 16.783, de 22 de fevereiro de 2018.

**17.6.** Fica eleito o foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, mais precisamente o Juízo Privativo das Varas da Fazenda Pública, para dirimir eventual controvérsia decorrente do presente ajuste, o qual preterirá a qualquer outro, por mais privilegiado que possa se afigurar.

E para firmeza e validade de tudo quanto ficou estabelecido, lavrou-se o presente termo de contrato, em 02 (duas) vias de igual teor, o qual depois de lido e achado conforme, vai assinado e rubricado pelas partes contratantes e testemunhas presentes ao ato.

**CONTRATANTE**

**CONTRATADA**

**ANEXO VIII – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

**TERMO DE CONTRATO Nº  
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 08/SMIT/2021**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2019/0003628-4**

Pelo presente instrumento a **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA** situada na Rua Libero Badaró, 425 – 34º andar – Centro - São Paulo - SP, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **<NOME DA EMPRESA>**, sediada em **<ENDEREÇO>**, CNPJ nº **<Nº do CNPJ>**, doravante denominada **CONTRATADA**; CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**; Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

**1 – OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela **CONTRATANTE** e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do **CONTRATO PRINCIPAL** celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

**2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### **3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

### **4 – DOS LIMITES DO SIGILO**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### **5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o

cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

## **6 – VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

## **7 – PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do

CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

## **8 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

## 9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, mais precisamente o Juízo Privativo das Varas da Fazenda, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## 10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; Matrícula: xxxxxxxx</p>
TESTEMUNHAS	
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.