



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL

TERMO DE CONTRATO nº 12/2015-CGM

Processo nº 2015-0.130.859-5

PREGÃO CGM/CPL nº 08/2015

CONTRATANTE: CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

CONTRATADA: INFOCRED ASSESSORIA DE GESTÃO DE RISCO S/S LIMITADA

Aos 27 dias do mês de novembro do ano dois mil e quinze, pelo presente, de um lado o Município de São Paulo, através da **Controladoria Geral do Município de São Paulo – CGM**, CNPJ nº 04.545.693/0001-59, situado na Av. São João, nº 473 – 17º andar – Galeria Olido - Centro, São Paulo - SP, neste ato representado pelo Senhor Controlador Adjunto Carlos Roberto Barretto, doravante denominada simplesmente Contratante, e do outro a empresa **INFOCRED Assessoria de Gestão de Risco S/S Ltda.**, CNPJ nº 02.066.893/0001-01, com sede na Rua Barão de Itapetininga, 140, 12º andar, CEP: 01042-001, São Paulo, Estado de São Paulo, telefone 3526-7441, vencedora e adjudicatária da licitação supra, neste ato representada legalmente por sua sócia administradora Senhora Roselene Gomes Lombardi, RG nº 7.965.959-7, CPF nº 993.437.548-68, conforme documento comprobatório, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente contrato, mediante cláusulas e condições a seguir:

CLAÚSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada de serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de Central de Relacionamento, ativa e receptiva, exclusiva para a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas e aplicativos hospedados na PRODAM – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo, conforme características específicas e demais disposições constantes do **Termo de Referência – Anexo I do Edital**, que faz parte integrante deste ajuste..

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO

2.1. O prazo de vigência deste Contrato será de **12 (doze) meses**, a partir da data da assinatura do presente instrumento, podendo ser prorrogado a critério da Controladoria Geral do Município de São Paulo, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93, desde que haja concordância das partes, manifestada, expressamente, até 60 (sessenta) dias antes de seu término.

2.2. Quando do término do prazo de vigência ou no caso de rescisão do Contrato, ao Município é assegurado o direito de exigir que a Contratada continue a execução dos serviços, nas mesmas condições, por um período de até 90 (noventa) dias, ou até a entrada em operação dos serviços do novo procedimento licitatório, o que ocorrer primeiro, a fim de evitar solução de continuidade.

2.3. A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência do Município não gerará à Contratada direito a qualquer espécie de indenização.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO(S) PREÇO(S), VALOR DO CONTRATO E DA DOTAÇÃO.

3.1. Os preços a serem praticados pela Contratada na prestação dos serviços objeto do presente Contrato são aqueles ofertados na proposta vencedora do Pregão Eletrônico CGM/CPL nº 08/2015.

3.1.1. O valor global estimado total do presente contrato é de R\$ 711.470,16 (setecentos e onze mil quatrocentos e setenta reais e dezesseis centavos), para o período de 12 (doze) meses, nele estando incluídas todas as despesas relativas ao presente Contrato, seguindo abaixo os valores unitários e mensal estimados:



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL

PREÇOS - SERVIÇOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (ESTIMADO)				
ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE mensal/	VL. UNITÁRIO	VALOR TOTAL (mensal)
1	Hora falada de posição de atendimento telefônico	383	R\$ 31,54	R\$ 12.079,82
2	Hora logada de posição de atendimento não telefônico	968	R\$ 31,55	R\$ 30.540,40
3	Hora logada de posição de atendimento - supervisão e qualidade	528	R\$ 31,57	R\$ 16.668,96
Valor total mensal dos serviços (Somatória dos itens 1+2+3)				R\$ 59.289,18

3.2. Os recursos necessários para fazer frente às despesas deste contrato encontram-se empenhados onerando a dotação nº **32.10.04.122.3024.2100.3.3.90.39.00.00** do orçamento vigente, pela Nota de Empenho nº 106095. As despesas do exercício seguinte onerarão dotação própria.

CLÁUSULA QUARTA - DO REAJUSTE

4.1. Os preços acordados serão reajustados anualmente, com base na Lei Federal nº 10.192/01 e no Decreto Municipal nº 53.841 de 2013 e Portaria SF nº 142/13, mediante a utilização do índice de preços ao consumidor – IPC/FIPE.

4.2. Para fins de reajustamento em conformidade com o §3º da Lei Federal nº 10.192/01, o índice inicial (Io) e o preço inicial (Po) terão como data base aquela correspondente à data limite para apresentação da proposta.

4.3. As condições de reajustamento ora pactuadas poderão ser alteradas em face da superveniência de normas federais ou municipais aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA QUINTA - DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO

5.1. A fiscalização e a gestão do Contrato serão exercidas pelas servidoras Celina Nagato da Silveira, RF nº 811.702.1/2, como titular e pela servidora Isabel Cristina Chagas da Silva, RF nº 824.997.1/1, como substituta, designadas pela autoridade competente, conforme disposto no Decreto Municipal nº 54.873/14.

5.1.1. A fiscalização dos serviços pela Contratante não exonera nem diminui a completa responsabilidade da Contratada, por qualquer inobservância das cláusulas contratuais.

CLÁUSULA SEXTA – DO FATURAMENTO E PAGAMENTO

6.1. Faturamento

6.1.1. O faturamento dar-se-á por três itens:

6.1.1.1. “Hora Falada de Posição de Atendimento Telefônico” – no qual já estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado, como de pessoal (operadores, suporte de operação, relatórios, microcomputadores e servidores, equipamentos de rede, equipamento de telecomunicações, sistemas, licenças de softwares, etc.) de administração/gerenciamento, de manutenção, 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.;

6.1.1.2. “Hora Logada de Posição de Atendimento não Telefônico” – no qual já estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado, como de pessoal (operadores, suporte de operação, relatórios, microcomputadores e servidores, equipamentos de rede, equipamentos de telecomunicações, sistemas, licenças de softwares, etc.), de administração/gerenciamento, de manutenção, 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.;



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL

6.1.1.3. *“Hora Logada de Posição de Atendimento dos Agentes de Qualidade e Supervisão - no qual já estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado, como de pessoal (operadores, suporte de operação, relatórios, microcomputadores e servidores, equipamentos de rede, equipamentos de telecomunicações, sistemas, licenças de softwares, etc.), de administração/ gerenciamento, de manutenção, 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.;*

6.1.2. A “Hora Falada de Posição de Atendimento” compreende a unidade de medida de tempo, equivalente a 60 minutos, que mensura a duração total das chamadas telefônicas receptivas e ativas, que são verificados por um mecanismo de segurança do respectivo sistema.

6.1.3 A Hora Logada de Posição de Atendimento compreende a unidade de medida de tempo, equivalente a 60 minutos, que mensura a utilização do sistema da CONTRATANTE mediante o acesso identificado pela credencial de login e senha individualizado, que são verificados por um mecanismo de segurança do respectivo sistema.

6.1.4 A “Hora Logada de Posição de Atendimento” e a “Hora Falada de Posição de Atendimento” serão as unidade de medida para efeito de faturamento dentro das especificações do padrão de serviços estabelecido pelo item 15 e 16 (SLA – acordo de nível de serviço).

6.2 - Do Pagamento

6.2.1. O pedido de pagamento deverá ser acompanhado da Nota Fiscal ou Nota Fiscal – Fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho. Na hipótese de existir Nota Retificadora e/ou Nota Suplementar de Empenho, a(s) cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos previstos na Portaria 92/2014 – SF.

6.2.2. O prazo de pagamento será de **30** (trinta) **dias**, após o recebimento do serviço pela Contratante, conforme previsto no artigo 73 da Lei Federal nº 8666/93.

6.2.3. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da Contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.

6.2.4. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no **BANCO DO BRASIL** conforme disposto no Decreto nº 51.197, de 22/01/2010.

6.2.5. Nenhum pagamento isentará a Contratada do cumprimento de suas responsabilidades contratuais nem implicará a aceitação dos serviços.

6.2.6. Em caso de dúvida ou divergência, a Contratante liberará para pagamento a parte incontestada dos serviços.

6.2.7. Deverá haver a aplicação de compensação financeira quando houver atraso no pagamento dos valores devidos por culpa exclusiva do Contratante, dependente de requerimento formalizado pela Contratada, conforme Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012.

6.2.8. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item 6.2.7, 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.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Executar o objeto no prazo assinalado no presente contrato e de acordo com o **Anexo I – Termo de Referência**, que faz parte integrante deste Contrato;

7.2. Dar início à execução dos serviços conforme estabelecido na Ordem de Início dos Serviços expedida pela CONTRATANTE



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL

- 7.3.** Confiar os serviços a profissionais idôneos e habilitados, utilizando-se o mais alto nível da técnica atual;
- 7.4.** Cumprir as recomendações técnicas da CONTRATANTE;
- 7.5.** Garantir as inspeções da fiscalização da CONTRATANTE;
- 7.6.** Responsabilizar-se direta e exclusivamente pela execução do objeto do contrato e, conseqüentemente, responder civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que venha a provocar ou causar;
- 7.7.** Zelar, no que lhe compete, pelo correto encaminhamento das medições, faturas e demais documentos decorrentes do presente contrato, aos destinatários indicados pela CONTRATANTE, de forma a evitar extravios que possam implicar morosidade e até suspensão nos compromissos e obrigações por parte da CONTRATANTE. O aqui convencionado aplicar-se-á, entre outros, a responsabilidade definida neste instrumento;
- 7.8.** Cientificar, por escrito, dentro do prazo de 24 horas, a fiscalização da CONTRATANTE qualquer ocorrência anormal verificada na execução dos serviços, independentemente da comunicação verbal.
- 7.9.** Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer trabalho que não esteja sendo executado de acordo com a boa técnica;
- 7.10.** Manter, durante o prazo de execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive no que concerne ao cumprimento dos deveres trabalhistas que possuir.
- 7.11.** Responder por todo e qualquer dano que venha a ser causado à Administração ou a terceiros durante a vigência do presente contrato, sendo que o valor referente ao prejuízo apurado, será descontado do pagamento de que for credor ou da garantia.
- 7.12.** Arcar com todas as despesas e encargos fiscais, previdenciários, obrigações da legislação trabalhista, sociais e, seguros obrigatórios;
- 7.13.** Observar a legislação pertinente aos serviços especializados em engenharia de segurança e em medicina do trabalho, relativos aos trabalhadores, sob o contrato, responsabilizando-se integralmente por eventuais ocorrências inerentes à matéria;
- 7.14.** Manter em serviços somente profissionais capacitados, portando crachás de identificação individuais, do qual deverá constar o nome da Contratada, nº de registro, função e fotografia do empregado portador;
- 7.15.** Assegurar que todo o empregado que cometer falta disciplinar qualificada como de natureza grave não deverá ser mantido em serviço;
- 7.16.** Atender, de imediato, as solicitações da CONTRATANTE quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;
- 7.17.** Apresentar à CONTRATANTE, quando exigido comprovante de pagamentos de salários, apólices de seguro, se o caso e quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos seus empregados que estejam ou tenham estado a serviço da Contratante, por força deste contrato;
- 7.18.** Garantir que, durante a execução dos serviços, os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança.
- 7.19.** Indicar 01 (um) preposto que será o responsável por todas as ações administrativas da prestação de serviço;
- 7.20.** A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do Contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão;



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 8.1.** Promover o acompanhamento do presente instrumento, durante o prazo de vigência, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas, de acordo com o Anexo I – Termo de Referência, que faz parte integrante deste Contrato;
- 8.2.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 8.3.** Indicar servidores para exercer a gestão e fiscalização do contrato, para acompanhamento da execução contratual, que irão exercer as funções descritas na Portaria SF nº 92/2014;
- 8.4.** Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços;

CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO

- 9.1.** Os serviços objeto deste Contrato, serão recebidos pela Prefeitura consoante o disposto no artigo 73 da Lei Federal 8.666/93 e demais normas pertinentes.
- 9.2.** O aceite do serviço pela **CONTRATANTE** não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de qualidade ou ainda por desacordo com as especificações estabelecidas, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇÕES

- 10.1.** As penalidades aplicáveis são as previstas no Capítulo IV, da Lei Federal 8.666/93 e demais normas pertinentes, sempre garantida a defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação. No que tange as multas, a Contratada estará sujeita às sanções abaixo:
- 10.1.1.** Multa de 1,0% (um por cento) por dia de atraso, sobre o valor total estimado do contrato, até o máximo de 30 (trinta) dias. A partir desta data poderá ser considerado o atraso como inexecução total.
- 10.1.2.** No caso de atraso por período superior a 30 (trinta) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da Contratante, a rescisão contratual, por culpa da Contratada, aplicando-se a pena de multa de 30% (trinta por cento) do valor total do Contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de até 05 (cinco) anos.
- 10.1.3.** Multa de 1,0% (um por cento) por dia de atraso, sobre o valor mensal contratual, na entrega dos relatórios e/ou disponibilização de ferramenta para consulta eletrônica, previstos no Anexo I do Termo de Referência, até o limite de 30 (trinta) dias, após o que poderá ser considerado o atraso como inexecução parcial, conforme o caso;
- 10.1.4.** Multa de 2,0% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, para cada uma das hipóteses previstas no **item 17.1, alíneas a, b e c, do Anexo I do Termo de Referência**;
- 10.1.5.** Multa de 1,0% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato pelo descumprimento de quaisquer das obrigações decorrentes do ajuste, não previstos nos subitens acima, inclusive a não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.1.6.** Multa de 1,0% (um por cento) sobre o valor mensal do ajuste, por desatendimento às exigências da Fiscalização;
- 10.1.7.** Multa de 20% (vinte por cento) por inexecução parcial do contrato a qual incidirá sobre o valor remanescente do contrato.
- 10.1.8.** Multa de 30% (trinta por cento) por inexecução total, a qual incidirá sobre o valor total estimado do contrato;
- 10.2.** Poderá ser proposta pelo gestor do contrato a aplicação da pena de ADVERTÊNCIA ao invés da multa, caso entenda que a irregularidade constatada não é de natureza grave.
- 10.3.** Se, por qualquer meio, independentemente da existência de ação judicial, chegar ao conhecimento do gestor do contrato uma situação de inadimplemento com relação às obrigações trabalhistas, caberá a autoridade apurá-la e, se o caso, garantido o contraditório, aplicar à contratada



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL

multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor da mensal do contrato, pelo descumprimento de obrigação contratual e, persistindo a situação, o contrato será rescindido, por inexecução parcial.

10.3.1. Nestes casos, a multa será descontada do pagamento do contratado ou da garantia contratual.

10.3.2. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 80 incisos I e IV da Lei Federal nº 8.666/93.

10.4. Constituem motivo para rescisão deste Contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, aqueles previstos nos artigos 78 a 80 da Lei Federal nº 8.666/93 e Lei Municipal nº 13.278/02, regulamentada pelo Decreto nº 44.279/2003, acarretando na hipótese de rescisão administrativa as consequências indicadas na legislação supramencionada.

10.4.2. Na rescisão por culpa da Contratada aplicar-se-á a mesma penalidade de multa prevista no subitem **10.1.2.** deste Contrato.

10.5. O prazo para pagamento das multas será de **05 (cinco) dias úteis** a contar da intimação da empresa apenada. A critério da Administração e sendo possível, o valor devido será descontado da importância que a empresa tenha a receber da Prefeitura do Município de São Paulo, ou da garantia. Não havendo pagamento da multa, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando a devedora a processo judicial de execução.

10.6. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a de outras, quando cabíveis.

10.7. Das decisões de aplicação de sanção, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei federal nº 8.666/93, observados os prazos ali fixados.

10.8. Caso a Contratante releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra sanção, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição, permanecendo em vigor todas as condições deste Edital.

10.9. 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, na Controladoria Geral do Município, sito à Av. São João, 473 – 17º andar.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA

11.1. Em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, a Contratada prestou garantia no valor de R\$ 35.573,51 (trinta e cinco mil quinhentos e setenta e três reais e cinquenta e um centavos), referente a 5,0% (cinco por cento) do valor total do contrato.

11.2. Em sendo o caso, a Contratada deverá efetuar o reforço e/ou a regularização da garantia, excetuada a hipótese prevista no **item 11.3**, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação feita por escrito pela Contratante, sob pena de incorrer nas sanções previstas neste Contrato.

11.2.1. O prazo acima aludido poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela Contratada durante o transcurso do prazo, se ocorrer motivo justificado aceito pela Contratante.

11.3. Quando da ocorrência do vencimento da garantia prestada deverá ser providenciado pela Contratada, o endosso ou prorrogação, de modo a manter ininterruptamente garantido o contrato celebrado, sob pena de incorrer a Contratada nas sanções previstas neste Contrato.

11.4. A garantia prestada na modalidade **seguro-garantia** ou **fiança bancária** deve explicitar a cobertura integral do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Fica a Contratada ciente de que a assinatura deste contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as suas condições gerais e peculiares, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL

12.2. 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.

12.3. Fica fazendo parte integrante do presente Contrato a proposta da detentora na qual constam os preços finais alcançados e o Edital da licitação que a precedeu, com todos os seus Anexos.

12.4. O ajuste, suas alterações e rescisão, obedecerão à Lei Federal nº 8.666/93, Lei Municipal nº 13.278/2002 e demais normas pertinentes, aplicáveis à sua execução e especialmente aos casos omissos.

12.5. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

12.6. A Contratada deverá comunicar à Contratante toda e qualquer alteração de seus dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

12.7. A Contratada no ato da assinatura deste instrumento, apresentou:

12.7.1. Indicação de preposto/responsável pelos serviços, que deverá acompanhar a sua boa execução e manter-se em contato permanente com a Unidade encarregada da fiscalização do ajuste da CGM.

12.7.2. Documentos exigíveis por ocasião da habilitação, necessários à contratação, atualizados, caso solicitados pela Contratante.

12.8. Ainda como condição para a formalização do contrato, deverá estar comprovado que a empresa não possui pendências junto ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/05 e Decreto nº 47.096/06, que disciplinam que a inclusão no CADIN impedirá a empresa de contratar com a Administração Municipal.

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

CARLOS ROBERTO BARRETTO
CONTROLADOR ADJUNTO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
CONTRATANTE

ROSELENE GOMES LOMBARDI
SÓCIA ADMINISTRADORA
INFOCRED ASSESSORIA DE GESTÃO DE RISCO S/S LIMITADA EPP
CONTRATADA



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL

DECLARAÇÃO

A empresa INFOCRED Assessoria de Gestão de Risco S/S Ltda., CNPJ nº 02.066.893/0001-01, com sede na Rua Barão de Itapetininga, 140, 12º andar, CEP: 01042-001, São Paulo, Estado de São Paulo, telefone 3526-7441, vencedora e adjudicatária da licitação realizada por Pregão Eletrônico nº 08/2015, neste ato representada legalmente por sua sócia administradora Senhora Roselene Gomes Lombardi, RG nº 7.965.959-7, CPF nº 993.437.548-68, declara sua expressa concordância com a inclusão da cláusula a seguir descrita, ora inserida no Contrato nº 12/2015-CGM por força do DECRETO Nº 56.633, DE 23 DE NOVEMBRO DE 2015, o qual acrescenta o § 1º-A ao artigo 3º do Decreto nº 44.279, de 24 de dezembro de 2003, que dispõe sobre o processo de licitação e regulamenta dispositivos da Lei nº 13.278, de 7 de janeiro de 2002, para o fim de prever a obrigatoriedade de inclusão da cláusula anticorrupção nos contratos administrativos, conforme segue:

“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.”

São Paulo, 27 de NOVEMBRO de 2015.

ROSELENE GOMES LOMBARDI
SÓCIA ADMINISTRADORA

INFOCRED ASSESSORIA DE GESTÃO DE RISCO S/S LIMITADA EPP
CONTRATADA

**TERMO DE REFERÊNCIA
Anexo ao Contrato nº 12/2015-CGM**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO FÍSICA, IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO, ATIVA E RECEPTIVA, EXCLUSIVA PARA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, INCLUINDO CONEXÃO COM OS SISTEMAS E APLICATIVOS HOSPEDADOS NA PRODAM, PARA CONSULTA ÀS INFORMAÇÕES E REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL, DISPONÍVEIS AOS CIDADÃOS.

1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem por finalidade especificar os objetivos, requisitos, tecnologias, procedimentos operacionais e de gestão para contratação de serviços terceirizados de instalação e operação da Central de Relacionamento da Ouvidoria Geral, que está disponível aos cidadãos e usuários de serviços públicos no Município de São Paulo, enquanto canal de comunicação entre a Ouvidoria e os mesmos.

A Central de Relacionamento da CONTRATADA deverá ser informatizada, assegurando alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, possibilitando total segurança às informações utilizadas.

1.1. Justificativa

Substituir o atual modelo de prestação de serviços, através da contratação de serviços terceirizados de Central de Relacionamento receptivo e ativo que inclua os seguintes canais de atendimento: presencial, telefônico, eletrônico e por via física de documentos.

1.2. Finalidade

1.2.1. A Central de Relacionamento da Ouvidoria funcionará como agente intermediário do processo de atendimento à população, constituindo uma ligação entre o munícipe e autoridade pública ao receber e acolher as manifestações da população, e acompanhar o andamento do protocolo, repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, além de fornecer informações ou orientações concedidas pela CONTRATANTE ou site da Prefeitura. Caberá também a CONTRATADA, efetuar ligações ativas de acordo com as demandas previstas neste Edital.

1.2.2. O processo de gestão da Central será da CONTRATADA, que deverá garantir o alto nível de serviço exigido neste termo de referência, porém, haverá nas dependências da Central uma equipe de até três pessoas da Ouvidoria Geral para monitorar toda a execução dos serviços, garantindo qualidade de acordo com as diretrizes, orientações e padrões definidos pela Ouvidoria Geral do Município.

1.2.3. A Central de Relacionamento deverá ser instalada na Cidade de São Paulo, nas dependências da CONTRATANTE, à Av. São João, nº473 – 16º - Centro, ou no local por ela indicado.

2. OBJETO

2.1 Prestação de serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de Central de Relacionamento, ativa e receptiva, exclusiva para a Ouvidoria Geral, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização.

3. DOS SERVIÇOS

3.1. Especificação do Serviço

3.1.1. O conjunto de informações transmitidas pela Central de Relacionamento conforme o item 1.2.1, poderá sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da CONTRATANTE, após análise das demandas do cidadão.

3.1.2. Na eventual ocorrência de caso fortuito ou de força maior, a CONTRATANTE poderá determinar a CONTRATADA que seja bloqueado o atendimento humano, permanecendo somente o atendimento eletrônico. Neste caso, será solicitada a divulgação de mensagem gravada (voz humana) a respeito do bloqueio do referido atendimento.

3.2. Atendimento

3.2.1. O serviço será constituído de atendimento humano receptivo e ativo (híbrido), conforme item 3.4.

3.2.2. A Central de Relacionamento da Ouvidoria Geral utiliza o número 0800- 17-5717, enquanto telefone público municipal, estando apto a receber ligações de todo o município de São Paulo, exceto ligações telefônicas a cobrar (DDC).

3.2.3. A CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, indicar outros números telefônicos de sua titularidade para realização das operações receptivas.

3.2.4. A mídia telefone da Central de Relacionamento da Ouvidoria Geral funcionará das 09hrs às 18hrs de segunda a sexta-feira, em feriados ou pontos facultativos. A CONTRATADA deverá disponibilizar placas anunciadoras (mensagem gravada), informando o horário de atendimento telefônico.

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

3.2.6. A CONTRATADA se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os munícipes e/ ou funcionários da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo.

3.2.7. A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair ou o cidadão desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada (*Busy Detection*).

3.2.8. A solução deverá suportar integração com VoIP (*Voice over Internet Protocol*).

3.3. Do Atendimento Receptivo e Ativo Humano

3.3.1. A Central deverá prestar serviços de atendimento ao munícipe, fornecendo informações ou orientações dispostas pela CONTRATANTE e registrando as manifestações no Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município - SIDOGM (Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município), também disponibilizado pela CONTRATANTE.

3.3.2. Os serviços de atendimento humano prestados pela CONTRATADA compreendem as atividades descritas nos itens a seguir, observando procedimentos definidos pela CONTRATANTE, nos termos da Portaria CGM 42/2015:

- a) Atender as ligações receptivas;
- b) Receber as manifestações eletrônicas e por documento (carta, fax e ofícios) e fazer a triagem destas;

- c) Fornecer informações e esclarecimentos com base nas orientações ou bases de dados elaboradas ou fornecidas pela CONTRATANTE, previamente avisadas à CONTRATADA
- d) Registrar as manifestações (denúncias, reclamações, elogios, sugestões, consultas e manifestações livres), feitas pelos munícipes pelos canais de atendimento;
- e) Efetuar o Call Back aos munícipes que não consigam ser atendidos na fila de espera ou não tenham recebido o atendimento completo em chamada anterior, ou ainda, tenham encaminhado documentos ou e-mails sem informações importantes para o registro. O call back não é automático;
- f) Efetuar ligações informativas, conforme solicitação da CONTRATANTE, mediante orientação predeterminada por esta.

3.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar relação da quantidade de ligações receptivas e ativas, manifestações eletrônicas e por documentos, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto no sistema de controle da operação em conformidade com o dimensionamento e especificações do presente termo, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

3.3.4. O atendimento humano será segmentado por ilhas de atendimento de acordo com cada mídia, presencial, telefônico e eletrônico/ documentos. Deverá ser obrigação da CONTRATADA supervisionar cada uma das ilhas de atendimento e fornecer informações detalhadas das categorias de serviços, inclusive relatórios.

3.3.5. O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo em uma mesma posição de atendimento, sendo necessária a referida qualificação de todos os atendentes para as duas tarefas.

3.3.6. As orientações utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento ser atualizadas, excluídas ou alteradas pela CONTRATANTE, ficando sob responsabilidade da CONTRATANTE avisar à CONTRATADA de tais alterações.

3.3.7. As tentativas para atender às demandas dos cidadãos pela CONTRATADA deverão envolver:

- a) Consulta as orientações disponíveis no SIDOGM, sites da Prefeitura, pastas de orientações técnicas, sistemas da Prefeitura, entre outros;
- b) Transferência para agentes de qualidade, assim entendidos como os profissionais responsáveis pelo monitoramento das interações dos atendentes, identificando urgência, ativando medidas pertinentes à situações de crise e contingências, bem como resposta ao imprevisto conforme perfil identificado no quadro 11.9.1.
- c) Consulta à supervisão;
- d) Ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da CONTRATANTE.

3.3.8. A realização de ligações ativas, de qualquer espécie, somente poderá ser realizada no horário de expediente, sendo vedado efetuar ligações aos domingos e feriados de qualquer espécie.

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

3.3.10. Se a CONTRATANTE concluir que a reclamação é pertinente, por responsabilidade da CONTRATADA, remeterá o caso direto à Unidade Gestora do Contrato da CONTRATANTE, para as providências necessárias à superação da reclamação.

3.4. Do Modelo de Atendimento

3.4.1. A Central de Relacionamento funcionará de maneira híbrida (diversa), disponibilizando, em um mesmo ambiente, ilhas de atendimento/ operações com diversos graus de complexidade e/ ou dimensionamento de cada mídia, presencial, telefone, quanto para documentos e manifestações eletrônicas:

a) Atendimento "Multi-Perfil"

Trata-se de atendimentos de forma genérica, distribuídos a um grupo de operadores, que trabalharão de forma compartilhada para diversos tipos de serviços/assuntos (*skills*), possibilitando aglutinar em uma única ilha de atendimento, serviços que guardam entre si afinidades de informações comuns, sistemas e procedimentos;

b) Atendimento "Dedicado"

Os serviços que apresentarem elevada demanda e/ou possuírem grande quantidade de conteúdo e informações específicas, assim definidos a critério da CONTRATANTE, poderão ser, se necessário, prestados por ilhas de atendimento dedicadas.

3.5. Níveis de Atendimento

3.5.1. As ilhas de atendimento definidas acima, sejam elas Multi-Perfil ou Dedicadas, obedecerão à divisibilidade/ distribuição de Níveis de Atendimento, de acordo com os perfis/habilidades dos operadores.

3.5.2. A adoção da divisibilidade de Níveis de Atendimento para as células do serviço da Central obedecerá a critérios definidos exclusivamente pela CONTRATANTE, podendo ser aplicada ou não, de acordo com a complexidade e/ou segurança dos procedimentos de atendimento de cada ilha de atendimento.

4. DA ESTIMATIVA DA DEMANDA

4.1. Os dados abaixo foram estimados de acordo com as demandas do ano de 2013, no total de 55.464 atendimentos receptivos e de 2014, no total de 58.844 atendimentos receptivos, ou seja, aumento de 6,09% da Central de Relacionamento da Ouvidoria:

a) Atendimento receptivo: 5.000 atendimentos/ mês, distribuídos da seguinte forma:

- 67% de atendimentos de orientação ou informação;
- 33% de atendimentos de registro de manifestação;

b) Atendimento ativo: 750 chamadas/ mês.

Total: 5750 atendimentos/ mês

4.2. As estimativas dos atendimentos apresentadas no item acima são meramente indicativas, não originando qualquer obrigação da CONTRATANTE no efetivo envio destes quantitativos à CONTRATADA, não cabendo ainda qualquer indenização pelo não alcance dos quantitativos.

4.3. Para atendimento destas demandas, a estimativa é de 383 horas faladas de atendimento telefônico mês, 968 horas logadas por mês de atendimento não telefônico e 528 horas logadas por mês para os agentes de supervisão e qualidade, considerando a média de 22 dias úteis/ mês e o quadro de recursos e estações de trabalho do quadro do item 11.10.:

a) Horário de atendimento ao público presencial das 10h às 16h nos termos da Portaria CGM 42/2015;

- b) Horário de atendimento ao público pelo 0800-17-5717 das 9h às 18h, nos termos do item 3.2.4;
- c) Escala de trabalho no período da manhã de 8h às 14h (turma 6h) e no período da tarde das 13h às 19h (turma 6h) para as equipes de atendentes;
- d) Sobreposição de 1 (uma) hora das equipes de atendentes para alinhamento de informações/reuniões, verificação de aspectos do quadro funcional com agentes de qualidade e/ou supervisão.

4.4. Estimam-se 10 posições por hora, distribuídas para realização de atendimentos. A alocação das posições de atendimento será estabelecida conforme necessidade da Ouvidoria e os atendentes devem estar aptos e capacitados para atuar tanto no atendimento presencial, telefônico, quanto no documental.

4.5. Esse dimensionamento poderá ser alterado mediante solicitação da CONTRATANTE, tendo a CONTRATADA o dever de apresentar um novo dimensionamento a ser aprovado pela CONTRATANTE.

4.6. A estimativa de utilização de horas de posição de atendimento logada é meramente indicativa, não originando qualquer obrigação da CONTRATANTE no efetivo alcance destes quantitativos a CONTRATADA, não cabendo ainda, qualquer indenização.

5. REQUISITOS DAS INSTALAÇÕES

5.1. Os serviços da Central de Relacionamento deverão ser executados nas instalações da CONTRATANTE, à Av. São João, nº473 – 16º andar, ou local por ela indicado, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão.

6. Da estrutura da Central de Relacionamento

6.1. A CONTRATANTE, naquilo que lhe cabe, equipará a sala da Central de Relacionamento de Relacionamento conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE), e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto.

6.2. A CONTRATADA deverá colocar os “PAs” (posições de atendimento) de agentes de qualidade e supervisão em posição de destaque em relação à equipe de operadores da Central de Relacionamento, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas.

6.3. A CONTRATADA deverá equipar os “PAs” com microcomputador e solução telefônica tipo “handsfree”, em que é dispensado o uso das mãos.

6.4. A CONTRATADA deverá fornecer e manter todos os equipamentos em conformidade com o item 7, em perfeito estado de funcionamento e conservação para a execução dos serviços.

6.5. A CONTRATANTE deverá reservar, no mesmo ambiente em que forem instaladas as “PAs”, estrutura equipada e com acesso restrito aos gestores da CONTRATANTE, para que estes possam desempenhar as suas atividades.

7. DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

7.1. O sistema de telefonia da contratada deverá utilizar o link e-1 a ser fornecido pela CONTRATANTE:

- a) Os terminais da CONTRATADA deverão fazer parte de sistema DDR DIGITAL, com troncos dimensionados adequadamente para o recebimento das ligações telefônicas originadas no âmbito do Município de São Paulo, conforme informações de volume a serem fornecidas pela CONTRATANTE;

- b) Os terminais receberão as chamadas supramencionadas por processo de redirecionamento de ligações a ser viabilizado pela CONTRATANTE através do número 0800-17-5717 e PABX da CONTRATADA.

7.2. O sistema de gravação digital de voz da CONTRATADA 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 (100% das ligações). Mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de busca por número de telefone de origem, nome do operador, data e hora.

7.2.1. O sistema de gravação não deverá permitir que esta seja interrompida pelo atendente.

7.2.2. O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 dias com acesso "on-line" (em linha ou conectado) imediato para a CONTRATANTE.

7.2.3. Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com as seguintes extensões: "mp3", "wav" ou "wma".

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

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

a) DVD;

b) DVD *dual layer*;

c) HD externo.

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

7.2.7. A busca de gravações deve ser realizada em até 60 (sessenta) minutos após solicitação por e:mail, limitada a 10 (dez) ligações ocorridas em um prazo de até 60 (sessenta) dias anteriores à data da solicitação e de 1 (um) dia útil para ligações ocorridas em um prazo entre 60 e 180 (cento e oitenta) dias e ainda de 2 (dois) dias úteis após este período, limitado a 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias. Após este prazo a recuperação se dará em 3 (três) dias úteis.

7.3. A CONTRATADA deverá prever em sua estrutura de tecnologia *Computer Telephony Integrated* - Sistema Integrado de Telefonia e Computação (CTI) os seguintes requisitos:

7.3.1. A plataforma de voz DAC (Conversor Digital para Analógico) poderá ter integração, por meio de CTI, suportando aplicações externas, tais como discador, gravador, front-end" e eventualmente URA.

7.3.2. A plataforma poderá ser aberta com outros equipamentos através de diversos protocolos de comunicação como CSTA, TAPI, TSAPI, JTAPI, ASAI; O recurso CTI será utilizado para viabilizar as funcionalidades de "Screen Pop Up" (é uma janela contendo menus, que será aberta decorrente de acionamento de uma tecla ou comando), na tela dos operadores, acessando base de dados.

7.3.3. A solução deverá permitir contingência automática da aplicação descrita nos itens 7.3.1. e 7.3.2.

7.3.4. A solução deverá permitir interação total das funcionalidades de telefonia na tela do computador;

7.3.5. A solução deverá ser operacionalizada na rede mantida pela PRODAM: Rede Microsoft;

7.3.6. A solução deverá permitir transferência de chamada de um atendente diretamente para o agente de qualidade e/ou supervisão;

7.3.7. A solução deverá manter o registro de todas as ligações ativas e receptivas.

7.3.8. Deverão ser realizados *backups* diários, após o encerramento do expediente, de todas as informações produzidas e gerenciadas por este sistema.

7.3.9. O sistema de informática compreende as seguintes especificações técnicas dos 13 (treze) microcomputadores *desktop* conforme quadro item 11.10.2:

7.4. Tipo de Dispositivo:

7.4.1. Estação de Trabalho (*desktop*) com memória RAM de pelo menos 8 GB, disco rígido de 500 GB.

7.5. Características Técnicas Processador:

7.5.1. Processador padrão mínimo x86 de 4 (quatro) núcleos físicos/ 8 (oito) emulados; Cache 8 MB.

7.5.2. Capaz de processar pelo menos Sistemas Operacionais de 64 bits de mercado.

7.5.3. O processador deverá suportar extensões de virtualização.

7.6. Memória RAM:

7.6.1. Memória RAM instalada de no mínimo 8 GB (2 módulos de 4 GB), funcionando em dual Chanel.

7.6.2. Padrão DDR3-DIMM 1333 MHz (PC3-10600), ou superior se suportado pelo conjunto.

7.7. Placa Mãe:

7.7.1. Relógio calendário Interno e memória CMOS de configuração alimentados por bateria.

7.7.2. Suporte a Sistema Operacional de pelo menos 64 bits de mercado, Windows.

7.7.3. Controladora de I/O contendo, conexões USB para teclado e mouse. Deve possuir, após a utilização de mouse e teclado, no mínimo 6 (seis) portas USB.

7.7.4. Controladora de discos, padrão SATA 3.0Gb/s ou superior com interface para no mínimo 02 (duas) unidades de disco.

7.7.5. Controladora de som *Full Duplex*, com conectores para *Line-In*, *Mic-In* e *Lineout*.

7.7.6. Alto-falante soldado na placa mãe ou interno ao gabinete, conectado por cabo (*Speaker*), para detecção de erros por "*beeps*".

7.7.7. Possuir alto-falantes internos ou externos que desliguem automaticamente quando da conexão de fones ou caixas auxiliares.

7.7.8. A placa mãe e a BIOS deverão ser homologados pelo fabricante do modelo ofertado, ou seja, serem fabricadas e customizadas para sua linha de equipamentos.

7.7.9. Capacidade de redirecionamento do boot da estação de trabalho pela rede através do uso de CD-ROM ou arquivo de imagem no formato ISO (CD e DVD ROM) localizados em outro computador, com acesso a interface remotamente.

7.7.10. O equipamento deverá permitir expansão de memória RAM.

7.7.11. Conector para botão *reset*.

7.7.12. BIOS, no idioma português ou inglês, com as características a seguir:

- a) Capacidade de executar e inibir boot pela unidade de CD-ROM;
- b) A placa mãe deverá possuir o número de série do microcomputador registrado na BIOS;
- c) Capacidade de proteção contra gravação, realizada por *software* ou *hardware* (jumpeamento);
- d) Capacidade de desativar USB através da BIOS;
- e) Ativação de senha para inicialização do computador (sistema) e para acesso ao menu de configuração da BIOS (*setup*);
- f) Recurso para detecção automática de unidades de discos rígidos.

7.8. Gabinete e Fonte:

7.8.1. Fonte de alimentação elétrica de 110/ 220 volts por seleção automática, com PFC (*Power Factor Correction*) Ativo.

7.8.2. Gabinete vertical padrão ATX, BTX ou superior.

7.8.3. Leds frontais de *Power* e HD.

7.8.4. Conectores frontais: 2 (dois) USB 2.0, no mínimo, microfone e fone de ouvido.

7.8.5. Botão de liga/desliga e *reset*.

7.8.6. Deve possibilitar a instalação de cadeado ou lacre de segurança.

7.9. Controladora de Vídeo “off-board”

7.9.1. Controladora de vídeo off-board capaz de suportar resoluções de 800 x 600, 1.024 x 768, 1.280 x 1.024, 1360 x 768 e 1.440 x 900, pixels a 16 milhões de cores.

7.9.2. Mínimo de 1 GB de memória de DDR3 RAM.

7.9.3. Suporte para plataforma DirectX 11 ou superior.

7.9.4. Conexão compatível com o monitor ofertado.

7.10. Disco Rígido

7.10.1. Uma unidade de disco rígido, padrão SATA 3.0Gb/s ou superior, com capacidade de armazenamento mínima de 500 GB.

7.10.2. Velocidade de rotação mínima 7.200 RPM.

7.10.3. Buffer de 32 MB, no mínimo.

7.11. Unidade Óptica DVD/RW

7.11.1. Uma unidade óptica DVD/RW, compatível com os seguintes formatos, para leitura e gravação: CD-R, CD-RW, DVD+R, DVD-R, DVD+R DL, DVD-R DL, DVD+RW, DVD-RW, acompanhada de *software* de gravação.

7.12. Placa de Rede Ethernet “ON” ou “OFF-BOARD”

7.12.1. Padrão *Gigabit Ethernet* com detecção automática.

7.12.2. Conector RJ-45.

7.12.3. Conformidade com as normas IEEE 802.3, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3u, IEEE 802.3x, IEEE 802.1p, IEEE 802.1Q.

7.12.4. Programa de instalação e configuração compatível com o sistema operacional ofertado.

7.13. Placa de Rede Wireless

7.13.1. Compatível com as normas IEEE 802.11n, IEEE 802.11g, IEEE 802.11b.

7.14. Teclado

7.14.1. Padrão ABNT2 com conexão USB, com 107 teclas.

7.15. Mouse

7.15.1. Mouse óptico com conector USB, com 2 (duas) ou 3 (três) teclas e botão de rolagem, compatível com o padrão Microsoft Mouse e resolução mínima de 400 DPI, acompanhado de suporte anti-estático (*mouse pad*), confeccionado com borracha aderente na parte inferior e tecido ou material sintético equivalente na parte superior.

7.16. Monitor

7.16.1. Padrão TFT, policromático, não entrelaçado.

7.16.2. LED de 23 polegadas, no mínimo, com tratamento anti-reflexivo.

7.16.3. Resolução gráfica Full HD com 1920 x 1080 linhas progressivas (*widescreen*).

7.16.4. O *Dot Pitch* deve ser de 0,30 mm, no máximo.

7.16.5. Ajuste de brilho e contraste.

7.16.6. Compatível com a controladora de vídeo ofertada.

7.16.7. Fonte de alimentação 110/220 Volts.

7.16.8. Cabo de alimentação.

7.16.9. Conexões HDMI ou VGA.

7.16.10. Cabos de vídeo para conexão HDMI ou VGA.

7.16.11. Contraste Dinâmico (DFC) mínimo de 30.000:1 ou Contraste

7.16.12. Estático mínimo de 1000:1.

7.16.13. Brilho: 250 cd/m² ou superior.

7.16.14. Conexão compatível com a controladora de vídeo ofertada, sem a utilização de conversor.

7.16.15. Deve possuir os ajustes de altura, rotação, inclinação e giro.

7.16.16. Deve possuir porta para trava de segurança.

7.17. Multimídia

7.17.1. Um conjunto de caixas de som (2 caixas), externas ou integradas ao monitor.

7.17.2. Alimentação por conexão USB.

7.17.3. Compatível com a controladora de som ofertada.

7.17.4. Controle liga/desliga e volume.

7.17.5. Entrada para fone de ouvido.

7.17.6. Potência mínima 2 W RMS (1 Wx2)

7.18. Software (Deverão estar pré-instalados nos microcomputadores)

7.18.1. Sistema operacional Microsoft Windows 8.1 Professional versão 64 bits, idioma em português do Brasil e Pacote Office 2010.

7.19. Headsets: 30 unidades

7.19.1. Compatível com as especificações de telefonia.

7.19.2. Individual de material antialérgico.

7.19.3. Com protetor auricular em espuma substituível.

7.19.4. Tubo de voz substituível.

7.19.5. Conjunto de haste e tiara com terminal emborrachado.

7.19.6. Versão para aplicações VoIP.

7.19.7. Proteção eletrônica contra ruídos.

7.20. Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos Sistemas da CONTRATANTE e devem obedecer aos requisitos mínimos de *hardware* e *software* (navegador *web*, etc.), atualizados com menos de 24 meses de uso e que sejam compatíveis com as aplicações da CONTRATANTE.

7.20.1. Os acessos externos, se necessários, serão somente aos *sites* autorizados pela CONTRATANTE.

8. DA COMUNICAÇÃO DE DADOS

8.1. A CONTRATADA deverá entregar a Unidade Gestora do contrato os respectivos "Termo de Responsabilidade" e o "Acordo de Responsabilidade", devidamente assinados e com firmas reconhecidas, antes de se iniciarem as atividades e para cada novo funcionário que tiver acesso aos meios de comunicação conectados à CONTRATANTE, nos termos do ANEXO VIII e IX do Edital.

9. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA

9.1. As atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção dos equipamentos, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

9.1.1. Para garantir a continuidade da prestação de serviços, a CONTRATADA deverá promover a manutenção ou substituição dos equipamentos, não ultrapassando 24h (vinte e quatro horas) corridas, a partir da comunicação do ocorrido.

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

10. RECURSOS DE CONTINGÊNCIA

10.1. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por manter a redundância e disponibilidade necessária para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos, tais como: Desktop, Servidores, equipamentos de telefonia, entre outros para atingir o objetivo da presente disposição, que atendem a Central de Relacionamento.

11. DOS RECURSOS HUMANOS

11.1. A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a operacionalização da Central de Relacionamento.

11.2. O recrutamento e seleção devem ser executados no ambiente da CONTRATADA, sendo todos os seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da CONTRATANTE para eventuais auditorias.

11.3. A CONTRATADA deverá interagir com os representantes da CONTRATANTE, responsáveis pelos serviços da Central de Relacionamento, a fim de zelar pelo atendimento dos itens relativos à gestão de recursos humanos, previstos neste edital.

11.4. A CONTRATADA deverá, sempre que provocada pela CONTRATANTE, apurar e responder no prazo de 48 horas a todo e qualquer questionamento da CONTRATANTE acerca da prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes.

11.5. A CONTRATADA se compromete no prazo de 05 (cinco) dias úteis a substituir qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pela CONTRATANTE.

11.6. Seleção

11.6.1. No ato de seleção, devem ser observados os seguintes critérios:

- a) Perfil/ conhecimento compatível com a função, atendendo aos pré-requisitos e formação exigida, conforme quadro disposto no item 11.9.1;
- b) Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato;
- c) Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e, utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada;
- d) Obrigatoriedade de realização dos exames audiométricos, para aqueles que exercerão atendimento em postos de atendimento telefônico.

11.6.2. A fim de assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e o perfil profissional definido.

11.6.3. A CONTRATADA deverá capacitar as equipes com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao cidadão, em linguagem clara.

11.7. Contratação

11.7.1. A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo sindicato SINTRATEL - Sindicato dos Trabalhadores em *Telemarketing* e Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo.

11.7.2. A jornada de trabalho deve ser definida respeitando a legislação vigente e as entidades de classe.

11.7.3. Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos.

11.7.4. Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados, devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento, e a busca por um baixo nível de rotatividade. A empresa CONTRATADA deverá considerar os valores e padrões praticados pelo mercado.

11.7.5. A CONTRATADA assegurará as exigências do PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador), vale-transporte e assistência médica aos seus profissionais, atendendo aos parâmetros definidos em acordo coletivo de trabalho, celebrado entre as categorias profissionais e seus respectivos sindicatos.

11.7.6. A CONTRATADA assegurará a contratação de pessoal necessária para atender ao dimensionamento proposto pela CONTRATANTE.

11.8. Treinamentos

11.8.1. Os treinamentos serão divididos em duas categorias, sendo elas nº 1 e nº 2, conforme especificação abaixo.

11.8.2. Categoria nº 1 sob responsabilidade da CONTRATADA como parte integrante do processo seletivo de contratação de pessoal de natureza técnico-operacional, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis e utilizados pela Central para o atendimento aos cidadãos, bem como os treinamentos que versem sobre técnicas e qualidade de atendimento. Consistem em:

a) treinamento técnico-operacional, bem como os procedimentos operacionais de "front end", na implantação da operação e sempre que forem contratados novos operadores/atendentes, supervisor, e agentes de qualidade;

b) Os treinamentos de formação deverão ter carga horária mínima de 60 horas;

- O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Relacionamento. Sua aplicação deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- Comunicação;

- Português brasileiro (gramática, redação e interpretação de texto);
- Padrões de atendimento;
- Técnicas de atendimento ativo e receptivo;
- Técnicas de negociação;
- Técnicas de liderança e mediação (para os agentes de qualidade e supervisor);
- Legislação vigente sobre Centrais de Atendimento e Código de Ética do setor;
- Sigilo profissional;
- Conhecimentos sobre a CONTRATANTE, atribuições, competências e atividade fim da pasta à qual está vinculada.

- Os treinamentos desta categoria deverão ser periódicos no mínimo semestralmente e/ ou realizados sempre que solicitados pela CONTRATANTE em período inferior, e conduzidos por equipe de multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função. Esta equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo a CONTRATANTE informada, por meio de relatórios, sobre cada ação realizada;

- Os custos relativos a essa categoria de treinamento correrão por conta da CONTRATADA;

- A CONTRATADA obriga-se a ministrar novo treinamento à equipe de atendentes, supervisor, e agentes de qualidade, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE, em caso de eventual implantação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento, desde que devidamente homologado e previamente aprovado pela CONTRATANTE;
- A CONTRATADA deverá alocar equipe própria para a execução dos treinamentos.
- A CONTRATADA deverá executar, com aprovação prévia da CONTRATANTE, campanhas de motivação a cada 2 (dois) meses, no máximo, bem como outras que se fizerem necessárias.

A CONTRATADA deverá realizar requalificação sempre que necessário.

11.8.3. Categoria nº 2 sob responsabilidade da CONTRATANTE, que consiste em treinamentos de natureza institucional/ estrutural, baseados nas informações e conteúdos sobre os assuntos e serviços pertinentes à CONTRATANTE, utilizados como fonte e estrutura para o atendimento realizado pela Central:

a) O conteúdo programático de capacitação dos operadores, supervisores e monitores, referente à atividade fim, temas e serviços - bem como os procedimentos para o desenvolvimento das atividades relacionadas aos mesmos, serão fornecidos pela CONTRATANTE.

b) Esse treinamento refere-se à capacitação e atualização do conteúdo institucional da CONTRATANTE nos termos da Lei nº 15.764/2013 e Portaria CGM 42/2015

11.9. Perfil básico dos profissionais

11.9.1. Seguem relacionados abaixo os pré-requisitos e características necessárias à prática das atividades vinculadas à operação da Central de Relacionamento.

Categoria Profissional	Perfil Profissional Básico	Remuneração, benefícios e jornada de trabalho.
Operador Generalista/ Atendente	<ul style="list-style-type: none"> • Escolaridade mínima: ensino médio completo; • Conhecimento de micro informática básica: digitação, internet, Windows, e Office; • Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade de serviços; • Fluência, clareza, e objetividade na língua falada e escrita; • Boa dicção e audição; • Raciocínio lógico; • Prontidão, senso de urgência, calma e tolerância em situações inesperadas e adversas; • Engajamento nas diretrizes da Central de Relacionamento; • Urbanidade, cortesia e civilidade; • Executar quaisquer outras atividades inerentes ao atendimento receptivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salário base; • Jornada de trabalho de 30 horas semanais; • Os benefícios são: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vale transporte; ○ Auxílio creche; ○ Vale refeição; ○ Vale alimentação; ○ Assistência médica.
atribuição	Prestar atendimento direto / primeiro nível da Central de Relacionamento pelas mídias telefone, eletrônica, documentos (cartas, fax, ofícios) e presencial.	

Categoria Profissional	Perfil Profissional Básico	Remuneração, benefícios e jornada de trabalho.
Agente de qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Escolaridade mínima: formado ou cursando a partir do 3º ano de curso superior em 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salário base; • Jornada de trabalho de 40 horas semanais com uma hora de descanso; • Os benefícios são: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vale transporte; ○ Auxílio creche; ○ Vale refeição; ○ Vale alimentação; ○ Assistência médica.
atribuição	<p>Prestar apoio aos atendentes da Central de Relacionamento em relação à forma, conteúdo e desenvolvimento do atendimento por meio de todas as mídias de acesso à Ouvidoria.</p> <p>Cientificar à supervisão de atos praticados pelos atendentes que impliquem em comprometimento da qualidade e nível de serviço da Central de Relacionamento.</p> <p>Apoiar a supervisão naquilo que for necessário para o cumprimento do contrato, especialmente em relação aos itens 3.3.4.; 3.3.7, “b”; 4.3., “d” e 6.2. do presente Termo de Referência.</p> <p>Acompanhar o treinamento e evolução dos atendentes iniciantes até que tenham autonomia para efetuar o atendimento.</p>	

Categoria Profissional	Perfil Profissional Básico	Remuneração, benefícios e jornada de trabalho.
<p align="center">Supervisor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escolaridade mínima: formado em qualquer área de atuação; • Experiência mínima de 1 (um) ano comprovada em carteira de trabalho nas atividades de supervisão de Central de Relacionamento; • Capacidade de gerenciar pessoas; • Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; • Sensibilidade para questões sociais; • Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita; • Raciocínio lógico e matemático em nível de terceiro grau; • Conhecimento de técnicas de monitoração e feedback (comunicação de informação de dados, sobre o desempenho relativo à qualidade dirigida à fonte que pode tomar as medidas apropriadas); • Organização; • Inteligência emocional; • Relacionamento interpessoal; • Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho; • Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita; • Boa dicção e audição; • Raciocínio lógico; • Engajamento nas diretrizes da Central de Relacionamento; • Cortesia, civilidade; • Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de uma Central de Relacionamento; • Conhecimento avançado de microinformática, digitação, "Internet", "Windows", "Office" e equipamentos como scanner, impressoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salário base; • Jornada de trabalho de 40 horas semanais com uma hora de descanso; • Os benefícios são: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vale transporte; ○ Auxílio creche; ○ Vale refeição; ○ Vale alimentação; ○ Assistência médica.
<p>atribuição</p>	<p>Apoiar a coordenação da Ouvidoria Geral naquilo que for necessário para o cumprimento do contrato, especialmente em relação aos itens 3.3.4.; 3.3.7, "c"; 4.3., "d" e 6.2. do presente Termo de Referência.</p> <p>Notificar por via eletrônica à coordenação da Ouvidoria Geral e ao gestor da CONTRATADA, item 11.11.5., sobre eventuais desvios de conduta e ou postura funcional como faltas, ausências injustificadas, atrasos, licenças, férias, entre outras.</p> <p>Notificar por via eletrônica à coordenação da Ouvidoria Geral e ao gestor da CONTRATADA a necessidade de treinamento seja de comunicação oral e escrita e/ou técnicas de atendimento (nº1) e de conteúdo da Base de Conhecimento / Orientações / Informações sobre o conteúdo técnico da administração municipal (nº2).</p>	

11.10. Gestão dos Recursos Humanos

11.10.1. A CONTRATADA deve alocar 1 (um) supervisor para cada grupo de, no máximo, 20 (vinte) operadores/ dia;

11.10.2. A CONTRATADA deve alocar 2 (dois) agentes de qualidade para cada grupo de, no máximo, 20 (vinte) operadores/ dia;

Mídia de atendimento/ skill	Nº funcionários	Nº funcionários por período	Horário	Postos de Atendimento
Telefone	12 atendentes	6 atendentes	6h	6 estações de trabalho
Presencial	4 atendentes	2 atendentes	6h	2 estações de trabalho
Eletrônico/ Documentos	4 atendentes	2 atendentes	6h	2 estações de trabalho
Total Parcial	20 atendentes	10 atendentes	6h	10 estações de trabalho
Apoio à Gestão CGM-OGM				
Agentes de Qualidade	2 agentes	2 agentes	8h	2 estações de trabalho
Supervisora	1 supervisor	1 supervisor	8h	1 estação de trabalho
Total Geral	23 pessoas	10	6h	13 estações de trabalho
		3	8h	

11.10.3. A CONTRATADA deve treinar 1 (um) operador, para cada grupo de 10 (dez), para atuação, como substituto, nas funções de agente de qualidade e supervisão nos casos em que houver impedimento dos titulares.

11.10.4. As ausências dos membros da equipe de operação para a prestação de serviços à CONTRATANTE, decorrentes de férias, licenças, greve, folgas, entre outras, deverão ser supridas pela CONTRATADA, sem custos adicionais ou prejuízos na operação da CONTRATANTE, a fim de manter os níveis de serviços estabelecidos no "SLA".

11.10.5. A CONTRATADA deverá avaliar a qualidade das equipes por meio de monitoria dos agentes de qualidade com relatórios de desempenho mensais apresentados à CONTRATANTE, de acordo com parâmetros a serem definidos conforme disposto no item 12.3.

11.11. Montagem da equipe operacional

11.11.1. A CONTRATADA deverá selecionar, segundo os critérios estabelecidos neste Edital, os atendentes, supervisores, e agentes de qualidade que executarão os serviços contratados.

11.11.2. A CONTRATADA deverá obedecer, na gestão dos recursos humanos, a toda a legislação vigente e, em especial, às determinações da Lei Federal 6.514/77, regulamentada pela Portaria nº 3.214/ 78, do Ministério do Trabalho e suas alterações, das normas de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho, aplicáveis à execução específica das atividades, em especial a NR17, bem como a Portaria nº 09 de 30 de março de 2007.

11.11.3. A CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado, cópia dos PCMSO - Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional e de PPRA - Prevenção dos Riscos Ambientais, de acordo com as Normas Regulamentadoras nº 07 e 09, instalando e mantendo os SEESMT - Serviços

Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho e CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, considerando o número de trabalhadores em serviço.

11.11.4. A CONTRATADA deverá substituir, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas da solicitação, o integrante da sua equipe que for julgado inadequado pela equipe gestora da CONTRATANTE, mediante apresentação de fato ou conduta desabonadora, em desacordo com o perfil profissional estabelecido no presente Termo de Referência.

11.11.5. A CONTRATADA deverá manter, no mínimo, 1 (um) responsável pela empresa à disposição da Unidade Gestora do contrato da CONTRATANTE, como ponto focal para as interações, podendo ser este responsável o Gestor do Contrato por parte da CONTRATADA, ou pessoa(s) por ele designada(s).

12. MONITORAMENTO DO RELACIONAMENTO

12.1. Para garantir a eficiência de preenchimento dos requisitos de registro previstos nas orientações fornecidas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá monitorar os operadores realizando a revisão de qualidade de todos os registros realizados no sistema da Ouvidoria. O processo de revisão observará necessariamente a qualidade ortográfica e gramatical, o registro adequado do protocolo e a coerência na comunicação.

12.2. Além das monitorias regulares, sempre que necessário, deverão ser realizadas monitorias em grupos ou em operadores específicos.

12.3. Quanto à avaliação da monitoria pelos agentes de qualidade e supervisão, deverão ser realizadas reuniões mensais entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE nos 3 (três) primeiros meses de contrato para desenvolvimento e calibragem dos critérios de desempenho das atividades dos monitores.

12.4. Poderão ser realizadas reuniões mensais entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato, para calibragem dos critérios de avaliação e revalidação do instrumento de monitoria, podendo gerar novos modelos mediante a solicitação da CONTRATANTE.

12.5. Os instrumentos de avaliação e respectivos relatórios com os resultados dos *feedbacks* deverão ficar à disposição para consulta da CONTRATANTE, assim como as respectivas gravações das ligações e telas. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE todos os arquivos armazenados em mídia apropriada ao tamanho do arquivo.

12.6. A CONTRATADA deverá tomar providências de curto, médio e longo prazo, de acordo com a necessidade, para sanar os problemas identificados nas monitorias ou mediante solicitação da CONTRATANTE.

13. FATURAMENTO

13.1. O faturamento dar-se-á por três itens:

- a) "Hora Falada de Posição de Atendimento Telefônico" – no qual já estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado, como de pessoal (operadores, suporte de operação, relatórios, microcomputadores e servidores, equipamentos de rede, equipamento de telecomunicações, sistemas, licenças de softwares, etc.) de administração/gerenciamento, de manutenção, 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.;

- b) “Hora Logada de Posição de Atendimento não Telefônico” – no qual já estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado, como de pessoal (operadores, suporte de operação, relatórios, microcomputadores e servidores, equipamentos de rede, equipamentos de telecomunicações, sistemas, licenças de softwares, etc.), de administração/gerenciamento, de manutenção, 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.;
- c) “Hora Logada de Posição de Atendimento dos Agentes de Qualidade e Supervisão - no qual já estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução do serviço contratado, como de pessoal (operadores, suporte de operação, relatórios, microcomputadores e servidores, equipamentos de rede, equipamentos de telecomunicações, sistemas, licenças de softwares, etc.), de administração/gerenciamento, de manutenção, 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.;

13.2. A “Hora Falada de Posição de Atendimento” compreende a unidade de medida de tempo, equivalente a 60 minutos, que mensura a duração total das chamadas telefônicas receptivas e ativas, que são verificados por um mecanismo de segurança do respectivo sistema.

13.3. A Hora Logada de Posição de Atendimento compreende a unidade de medida de tempo, equivalente a 60 minutos, que mensura a utilização do sistema da CONTRATANTE mediante o acesso identificado pela credencial de login e senha individualizado, que são verificados por um mecanismo de segurança do respectivo sistema.

13.4. A “Hora Logada de Posição de Atendimento” e a “Hora Falada de Posição de Atendimento” serão as unidade de medida para efeito de faturamento dentro das especificações do padrão de serviços estabelecido pelo item 12 e 13 (SLA – acordo de nível de serviço).

13.5. Para fins de apresentação de proposta de preços, o seguinte quadro deverá ser preenchido:

PREÇOS - SERVIÇOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (ESTIMADO)				
ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE mensal/	VL. UNITÁRIO	VALOR TOTAL (mensal)
1	Hora falada de posição de atendimento telefônico	383	R\$ 31,54	R\$ 12.079,82
2	Hora logada de posição de atendimento não telefônico	968	R\$ 31,55	R\$ 30.540,40
3	Hora logada de posição de atendimento - supervisão e qualidade	528	R\$ 31,57	R\$ 16.668,96
Valor total mensal dos serviços (Somatória dos itens 1+2+3)				R\$ 59.289,18

13.6. Não há garantia de faturamento mínimo pela CONTRATADA. A quantidade de atendimentos previstos no item 4.1 deste termo de referência é estimada e pode sofrer alterações.

14. PLANO DE CONTINGÊNCIA DE RH

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

SLA, dispostos no item 13.1, e todas as demais obrigações decorrentes do contrato e presente termo de referência.

15. DO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

15.1. Requisitos

15.1.1. A prestação do serviço pela CONTRATADA contempla necessariamente os seguintes requisitos:

15.1.2. Requisitos de Continuidade do Serviço:

a) Disponibilidade de infraestrutura de telecomunicações

Objetivo: Corrigir as falhas do ambiente produtivo referentes ao hardware, sistema operacional, software básico e do conjunto do Sistema de Atendimento que influenciem na disponibilidade do atendimento (exemplo: servidores estatísticos, gerenciadores, PABX-DAC, servidores CTI, entre outros).

Descrição: As correções devem ser solicitadas mediante ordem de serviço pela equipe gestora. A CONTRATADA deverá atender ao menos 99,5% das solicitações.

b) Criação / alteração de serviços no DAC.

Objetivo: Desenvolver e manter atualizado o serviço DAC, de acordo com a orientação da equipe gestora da CONTRATANTE.

Descrição: A CONTRATADA deverá implementar parametrizações, gravações de fraseologias, músicas e mensagens de espera, de acordo com as ordens de serviço expedidas pela equipe gestora da CONTRATANTE, considerando os níveis de prioridade especificados na ordem de serviços, quais sejam:

- Emergencial: de execução imediata;
- Prioritário: em até 24 (vinte e quatro) horas;
- Padrão: em até 48 (quarenta e oito) horas;

c) Manutenção dos Equipamentos e infraestrutura física

Objetivo: Efetuar a substituição de equipamentos e infraestrutura que suportam a execução do serviço.

Descrição: A CONTRATADA deverá providenciar a substituição de equipamentos em até 48h horas (exemplo: teclado, mouse, headset, monitor, CPU, placas, sistema de gravação digital, etc.) mantendo o padrão de qualidade dos mesmos, mediante notificação da equipe gestora da CONTRATANTE.

d) Disponibilização das Posições de Atendimento

Objetivo: Manter a disponibilidade de todas as posições de atendimento.

Descrição: A CONTRATADA deverá disponibilizar novas posições de atendimento, mediante ordem de serviço da equipe gestora da CONTRATANTE, nos limites estabelecidos em lei, em até 5 (cinco) dias úteis.

e) Comunicação de Anormalidades

Objetivo: Informar prontamente a equipe gestora da CONTRATADA de qualquer anormalidade operacional.

Descrição: A CONTRATANTE deverá cientificar por escrito à equipe gestora da CONTRATADA de anormalidades operacionais, no momento da ocorrência, e encaminhar para o cumprimento do item 7.1.

15.1.2. Requisitos de Qualidade

a) Registro de 100% dos Atendimentos

Objetivo: Garantir a rastreabilidade de todos os atendimentos

Descrição: O Registro de Atendimento é a contabilização de todas as manifestações recebidas.

b) Monitoramento

Objetivo: Garantir a qualidade e aderência às políticas, procedimentos e orientações da divisão de atendimento da CONTRATANTE.

Descrição: A CONTRATADA deverá realizar no mínimo 3 (três) monitorias por mês, por operador. Conforme os parâmetros de avaliação os agentes de qualidade e supervisor deverão classificar o conjunto do atendimento em satisfatório ou não satisfatório. Mensalmente, mediante a revisão dos atendimentos, deverá ser alcançada a meta estimativa de avaliação positiva superior a 85%, considerando ainda para esse cômputo, as orientações técnicas previamente estabelecidas pela CONTRATANTE.

c) Execução do Plano de Treinamentos

Objetivo: Executar treinamentos à equipe de atendimento

Descrição: A CONTRATADA deverá apresentar plano de treinamento da equipe e executá-lo mediante aprovação da CONTRATANTE, especialmente de técnicas de atendimento e informática básica.

d) Perfil dos Funcionários

Objetivo: Garantir que os funcionários tenham o perfil alinhado com as expectativas da equipe gestora da CONTRATANTE.

Descrição: Todas as exigências de perfil estabelecidas deverão ser avaliadas e comprovadas pela CONTRATADA e as cópias dos instrumentos avaliatórios utilizados para a contratação do quadro de funcionários que atenderão à Central de Relacionamento devem estar à disposição da CONTRATANTE a qualquer tempo. A CONTRATADA deverá ainda responder por escrito à equipe gestora em até 48 horas questionamentos acerca do perfil dos funcionários contratados.

16. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

O acordo de nível de serviço estabelece metas para a prestação de serviço pela CONTRATADA e as regras de remuneração pela CONTRATANTE.

16.1 Metas de Prestação de Serviço

Índice	Descrição/Forma de cálculo	Meta
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Tempo Médio de Atendimento (TMA) é a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo (um dia para fins de acompanhamento).	Prestar o conjunto de serviços de informação no atendimento humano em até 240 (duzentos e quarenta) segundos;
Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera (ILE)	O tempo médio de espera até que ocorra o atendimento humano pela CONTRATADA é obtido pelo total de minutos de espera após a opção de atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo (um dia para fins de acompanhamento)	Atender 93% das ligações em até 60 (sessenta) segundos

Índice	Descrição/Forma de cálculo	Meta
Índice de Ligações Não Recebidas (INR)	Ligações não recebidas são as chamadas 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 são Não Resposta (NR) e Linha Ocupada (LO).	Não receber no máximo 3% das ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.
Índice de Ligações Perdidas (ILP)	Ligação Perdida é aquela que não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento humano.	Perder no máximo 1% das ligações que chegaram ao PABX
Índice de Ligações Abandonadas (ILA)	Ligações Abandonadas são aquelas recebidas pela Central de Relacionamento e que, após entrarem na fila de espera, são desligadas pelo cidadão.	Meta de no máximo 3% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas
Índice de Call Back (ICB)	Entende-se por <i>CallBack</i> a ligação para o cidadão que teve seu atendimento interrompido no meio do processo ou que abandonou a ligação após 60 segundos na fila de espera. O objetivo do <i>CallBack</i> é continuar o atendimento.	Retornarem até 24 (vinte e quatro) horas da entrada da ligação, pelo menos 90% das ligações que foram interrompidas, ressalvadas as ligações recebidas as sextas ou vésperas de feriados, que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente. As ligações ativas do tipo Call Back têm TMA de até 180 (cento e oitenta) segundos.
Índice de Turnover (ITO)	<i>Turnover</i> é a rotatividade dos atendentes da CONTRATADA. Seu cálculo deve considerar os casos de desligamento da empresa envolvendo somente os atendentes relacionados aos serviços para a Ouvidoria.	Ter Turnover de no máximo 5% ao mês

17. PENALIDADES

17.1. A CONTRATADA sofrerá penalidades cumulativas de 2% do valor total do contrato, em cada uma das hipóteses elencadas abaixo:

- a) Não cumprimento de qualquer um dos requisitos mínimos de continuidade e qualidade do serviço, assim entendidos aqueles constantes dos itens 4.3, 4.4, 15 e 16.1.
- b) Não atingimento de um mesmo índice de nível de serviço acordado por três meses consecutivos ou por cinco meses não consecutivos;
- c) Não atingimento de 80% dos índices mensais de nível de serviço no ano;

17.2. Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 60 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções.

18. RELATÓRIOS E CONSULTAS

18.1. O acompanhamento do serviço pela CONTRATANTE será realizado por meio de relatórios semanais, mensais e por consulta eletrônica.

18.2. Os relatórios mensais deverão ser apresentados em via original impressa devidamente assinado pela CONTRATADA para fins de pagamento e em formato digital aberto (no mínimo em *Open Document Spreadsheets* (ODS) ou *Comma Separated Values* (CSV) para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte subsequente.

18.3. Os relatórios semanais deverão ser apresentados em formato digital aberto (no mínimo em *Open Document Spreadsheets* (ODS) ou *Comma Separated Values* (CSV) para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o primeiro dia útil da semana subsequente e enviados para o(s) endereço(s) de correio eletrônico definido(s) pela CONTRATANTE.

18.4. A CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta para consulta dos relatórios a qualquer momento. A ferramenta deve ser flexível de forma a serem escolhidas as informações que aparecem em cada relatório ou consulta pelo período solicitado, com possibilidade de download em formato de planilha eletrônica e seleção de páginas para impressão.

18.5. As consultas on-line deverão possibilitar o acompanhamento em tempo real através da ferramenta de consulta, atualizada a cada 30 segundos:

- a) Quantidade de atendentes;
- b) Quantidade de atendentes logados;
- c) Quantidade de atendentes por situação (disponíveis, pausa, ocupados, atendimento e demais situações possíveis);
- d) Quantidade de chamadas entrantes;
- e) Quantidade de chamadas atendidas e maior tempo de atendimento;
- f) Quantidade de chamadas abandonadas;
- g) Quantidade de chamadas em espera e maior tempo de espera;
- h) Detalhamento dos atendentes com as informações de nome, *login*, *status*, *skill*, serviço em atendimento, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de chamadas no dia.

18.6. Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Deve-se demonstrar a comparação entre o realizado e eventual meta estabelecida.

18.7. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente um relatório gerencial para validação e conferência de qualidade/nível de serviço, em que constem as ordens de serviços, estatísticas dos atendimentos realizados, o nível de Turnover (ITO), o monitoramento, as comunicações, a frequência diária, os treinamentos realizados, o andamento da execução das solicitações da equipe gestora, bem como todos os relatórios semanais de forma consolidada.

18.7.1. O relatório de monitorias deverá apresentar o responsável pela monitoria, os operadores monitorados, a quantidade de monitorias e o resultado das mesmas.

18.7.2. O relatório de *Turnover* deverá apresentar as quantidades de operadores e o percentual de *Turnover*.

18.7.3. O relatório de frequência diária do operador deverá apresentar por ID e nome do operador, supervisor, hora de entrada e saída da escala, situação e tempo que ficou logado.

18.8. Os seguintes índices descritos no SLA terão acompanhamento mediante a apresentação pela CONTRATADA, de relatórios semanais com visualização de dados diários dos seguintes índices: Tempo Médio de Atendimento (TMA), Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera (ILE), Índice de Ligações Não Recebidas (INR), Índice de Ligações Perdidas (ILP), Índice de Pesquisa de Satisfação (IPS), Índice de *Call Back* (ICB), Índice de Ligações Abandonadas (ILA).

18.8.1. O Relatório de *Call Back* deverá conter as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Abandonadas, Abandonadas em até 60 segundos, Abandonadas após 60 segundos, Quantidade de *Call Back* e percentual de *CallBack* em relação aos Abandonos (ICB).

18.8.2. O Relatório de Ligações deverá conter as informações de Ligações Totais, Ligações Recebidas, Ligações Não Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Atendidas em até 60 segundos, Ligações Atendidas após 60 segundos, Ligações Abandonadas, Ligações Transferidas, Tempo Médio de Atendimento, Nível de Recebimento e Não Recebimento (INR) e Nível de Atendimento (ILE).

18.9. A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios através da Rede LAN, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado. Relatórios básicos:

- a) Recursos ativos e inativos;
- b) Chamadas atendidas;
- c) Desconexão por *time-out* (com a indicação do respectivo ponto);
- d) Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- e) Falha na conexão com a rede local;
- f) Falha na conexão com o servidor de sistema;
- g) Comunicação de inoperabilidade do sistema do usuário;
- h) Estatísticas para o tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela Central de Relacionamento;
- i) Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso, etc;
- j) Relatórios de transferência de chamadas;
- k) Relatório de Perda por linha ocupada.
- l) Efetuar o controle de qualidade e controlar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA a partir da análise dos relatórios gerenciais;

18.10. Os relatórios especificados além da periodicidade mencionada poderão ser solicitados a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

18.11. Caso algum relatório ou consulta necessite ser incluído, alterado ou excluído, dependerá de negociação entre CONTRATADA e CONTRATANTE estabelecerem a ação e o tempo para execução.

18.12. Todos os demais componentes de sistema que não estiverem citados neste edital deverão respeitar as melhores e mais modernas práticas de mercado.

19. IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

19.1. Em até dois dias úteis da assinatura do contrato, deverá ser realizada reunião de apresentação de projeto e respectivo cronograma de implantação da Central de Relacionamento com os princípios, conceitos e diretrizes gerais da CONTRATANTE.

19.2. Esse cronograma deve contemplar, dentre outros itens que se fizerem necessários:

- a) Seleção e treinamento de RH;
- b) Instalação/ adequação do espaço físico;
- c) Testes de acesso aos sistemas da CONTRATANTE;
- d) Integração e teste do sistema de telefonia;
- e) Criação das placas anunciadoras (mensagens institucionais de espera, horário de atendimento, etc);
- f) Testes dos *scripts* a serem disponibilizados pela a CONTRATANTE;
- g) *Checklist* (Checagem de lista) das configurações e recursos de rede para aprovação da CONTRATANTE;
- h) Formato e recuperação dos relatórios;
- i) Teste de recuperação das informações gravadas;
- j) Aceite da CONTRATANTE de todas as especificações técnicas constantes deste memorial descritivo.

19.3. A implantação da Central de Relacionamento e os serviços descritos ocorrerão em até 30 (trinta) dias da aprovação do projeto básico, conforme data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços.

20. ALINHAMENTO ÀS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO

20.1. A CONTRATADA deverá certificar esta Operação em um dos modelos de maturidade de acordo com o Selo de Ética e a Norma de Maturidade de Gestão do PROBARE ou COPC-2000 PSIC – em até 6 (seis) meses, após o início da execução dos serviços objeto deste termo. A certificação dos processos da CONTRATADA conforme previsto pelo Selo de Ética e a Norma de Maturidade de Gestão do PROBARE ou COPC-2000 PSIC (Customer Operations Performance Center – Provedor de Serviços Integrais a Clientes) impacta positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento, gestão de pessoas e de tecnologia, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade.

21. PRAZO DE VIGÊNCIA

21.1. O prazo contratual é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos da legislação para contratação com a administração pública.