

CONTRATO nº 045/2017
PREGÃO nº 026/2017
PROTOCOLO nº 120/2017
MODALIDADE PREGÃO PRESENCIAL
TIPO MENOR PREÇO GLOBAL
VIGÊNCIA 24 (VINTE E QUATRO) MESES
VALOR TOTAL R\$ 1.734.976,80 (um milhão, setecentos e trinta e quatro mil, novecentos e setenta e seis reais e oitenta centavos)

A Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas S/A, com sede na Rua Dr. Salles Oliveira, 1028 - Vila Industrial - Campinas/SP, – CEP 13035-270, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 44.602.720/0001-00 representada neste ato por seu Diretor Presidente Sr. Carlos José Barreiro, portador do RG nº 4.571.189-6 e do CPF nº 000.621.248-46 e por seu Diretor de Desenvolvimento Institucional, Sr. Guilherme Damasceno Fernandes, portador do RG nº 44.867.087-2 e do CPF nº 369.826.158-80, doravante designada simplesmente EMDEC, e de outro lado, a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA**, com sede à Rua Bernardo de Souza Campos, nº 42, Ponte Preta, Campinas/SP – CEP 13041-390, devidamente inscrita no CNPJ sob nº 48.197.859/0001-69, neste ato representada pelo Sr. Fernando Eduardo Monteiro de Carvalho Garnero, portador do RG nº 11.811.515 e do CPF nº 106.844.018-00 e pelo Sr. Mário Armando Gomide Guerreiro, portador do RG nº 10.944.457-7 e do CPF nº 081.959.238-28 doravante denominada simplesmente CONTRATADA, ajustam e convencionam as obrigações e compromissos recíprocos que assumem, em consonância com a Lei Federal nº 10.520/02, Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, o Pregão Presencial nº 026/2017, Decretos Municipais nº 14.218/03 e suas alterações e demais normas complementares e disposições deste instrumento, consoante as cláusulas e condições que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente a **implantação e administração de Central de Atendimento, disponibilizada à população de Campinas/SP, com o objetivo de prestação de serviços relacionados ao trânsito e transporte, bem como ao PAI Serviço. A Central de Atendimento é constituída por espaço físico, prestação de serviço de atendimento humano receptivo, gestão de pessoas e recursos tecnológicos envolvidos no serviço, hospedagem de sistemas aplicativos e operacionalização de Scripts definidos pela CONTRATANTE, obedecendo as especificações descritas nos itens do Anexo I – Termo de Referência.**

CLÁUSULA SEGUNDA – PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

2.1. A vigência do presente Contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da publicação do seu extrato no Diário Oficial do Município, podendo ser prorrogado, respeitadas as determinações do Art. 57 da Lei Federal nº 8.666/93 com suas alterações.

2.2. As condições de execução do ajuste, inclusive as obrigações das partes, são as especificadas neste Contrato e nas constantes do **Anexo I - Termo de Referência** do Edital que o precedeu e que deste faz parte integrante.

CLÁUSULA TERCEIRA – VALOR DO CONTRATO

3.1. As partes atribuem a este Contrato, para efeitos de direito, o valor mensal de R\$ 72.290,70 (setenta e dois mil, duzentos e noventa reais e setenta centavos), perfazendo o valor total de R\$ 1.734.976,80 (um milhão, setecentos e trinta e quatro mil, novecentos e setenta e seis reais e oitenta centavos), conforme proposta da CONTRATADA que é parte integrante deste.

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 – Vila Industrial – CEP 13035-270 – Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000



3.2. Nos preços propostos acima indicados estão inclusos todos os custos e despesas, assim como tributos, encargos e incidências, diretos ou indiretos, não importando a natureza, que recaiam sobre o objeto, correndo por conta e risco da CONTRATADA.

3.3. A Contratada poderá, observadas as disposições legais, solicitar por escrito, dentro dos trinta dias que antecedem o interstício de 01 (um) ano de vigência do contrato, reajuste de preços, pela variação do Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas ocorrida no período de 12 (doze) meses contados a partir da data base da proposta, como segue:

$$P = P_0 \times (I / I_0)$$

Onde:

P = preços reajustados;

P₀ = preços iniciais dos serviços apresentados na Proposta Comercial;

I = Índice Geral de Preços (IGP-M) correspondente ao décimo segundo mês da data base da proposta, e assim sucessivamente de doze em doze meses;

I₀ = Índice Geral de Preços (IGP-M) correspondente ao mês da data base da proposta.

3.3.1. Caso o IGP-M da FGV sofra alterações decorrentes de novas disposições governamentais, será aplicado o índice oficialmente indicado em substituição, mediante acordo entre as partes deste Contrato.

3.4. Para a MÃO DE OBRA o reajuste considerará o Índice do Acordo/Dissídio Coletivo da Categoria ocorrido no período de 12 (doze) meses da data base da proposta, observadas as regras estabelecidas na Lei Federal nº 9.069/95 e suas alterações, conforme segue:

$$P = P_0 \times I$$

Onde:

P = preços reajustados;

P₀ = preços iniciais da mão de obra;

I = Índice do Dissídio Coletivo da Categoria

3.5. A CONTRATADA deverá solicitar por escrito os reajustes dos itens 3.3 e 3.4, sendo que além da periodicidade prevista para sua concessão, será também considerada a data do protocolo do pedido.

3.5.1. Quando pleiteado após o interstício de 01 (um) ano de vigência do contrato, sua aplicação terá termo inicial a partir da data de protocolo da solicitação de reajuste.

CLÁUSULA QUARTA – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E FATURAMENTO

4.1. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do aceite da Nota Fiscal, a qual deverá ser enviada até o 3º dia útil, subsequente ao mês da prestação de serviços.

4.2. A empresa deverá emitir Nota Fiscal/Fatura expressa em Reais.

4.3. Da Fatura / Nota Fiscal deve necessariamente constar:

a) Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas S/A.

Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 – Vila Industrial – Campinas/SP.

CNPJ : 44.602.720/0001-00 Inscrição Estadual: 244.109.463.110

b) Indicação dos serviços, quantidades, valores unitários e totais;

c) Protocolo nº 120/2017;

d) Contrato nº 045/2017.

**A Nota Fiscal não poderá ser negociada ou dada em garantia a terceiros.
Não será aceito boleto bancário.**



4.4. A EMDEC terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para aprovar ou rejeitar a Nota Fiscal/Fatura apresentada.

4.4.1. A(s) fatura(s) não aprovadas pela EMDEC será(ão) devolvida(s) à contratada para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de 02 (dois) dias úteis a partir da data de devolução para a sua reapresentação.

4.4.2. A devolução da fatura não aprovada pela EMDEC em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda o fornecimento.

4.4.3. A(s) fatura(s) aprovada(s) será(ão) paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do aceite da Nota Fiscal/Fatura pela EMDEC.

4.5. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe tiver sido imposta em decorrência de penalidade ou inadimplemento contratual.

4.6. Caso se aplique, será retido do pagamento à Contratada, a alíquota do ISSQN da Prefeitura Municipal de Campinas correspondente à atividade da empresa, em atendimento à Lei Municipal nº 12.392/05 e alterações.

4.6.1. As empresas não estabelecidas em Campinas e que prestam serviços no município, devem fazer o CENE Campinas - Cadastro de Empresas não Estabelecidas em Campinas, para que não tenham o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN retido na fonte pelo tomador de serviços, nos termos da IN DRM/GP 001/2012 e alterações.

4.7. Como liberalidade, a EMDEC poderá efetuar crédito em conta corrente bancária da empresa CONTRATADA, desde que esta assuma eventuais custos decorrentes desse crédito.

CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Cumprir, além das exigências elencadas neste instrumento, todas aquelas constantes do **ANEXO I – Termo de Referência do edital que é parte integrante deste contrato.**

5.2. Indicar preposto para acompanhamento dos termos e fiel execução do contrato;

5.3. **Fornecer todos os dados, informações e documentos e proporcionar todas as condições necessárias ao cumprimento do disposto no Comunicado do Presidente nº 19/2016 – TERCEIRIZADOS, cuja cópia está anexa a este contrato e do qual passa a ser parte integrante, obrigando as partes contratantes.**

5.4 Assinar o Termo de Encerramento do contrato ao final da vigência deste instrumento.

CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DA EMDEC

6.1. Prestar à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários à perfeita execução dos serviços.

6.2. Indicar preposto para acompanhamento da execução dos serviços.

CLÁUSULA SÉTIMA - TRANSFERÊNCIA DAS OBRIGAÇÕES

7.1. Fica terminantemente vedada à CONTRATADA a transferência das obrigações decorrentes deste instrumento a terceiros, sob pena de rescisão unilateral e imediata do contrato.

CLÁUSULA OITAVA – PENALIDADES

8.1. Pela inobservância das obrigações previstas na legislação em vigor e, em especial, das previstas neste Contrato e seus anexos, a EMDEC poderá, de acordo com a natureza da infração, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

I – Advertência;

II – Multa;

III – Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a EMDEC, nos termos do inciso III do artigo 87 da Lei nº 8666/93;

IV – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do inciso IV do artigo 87 da Lei nº 8666/93.

8.2. A penalidade não desobriga o infrator de corrigir a falta que lhe deu origem.

8.3. A penalidade de multa será aplicada nos seguintes casos:

8.3.1. Leve

Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade leve a CONTRATADA receberá uma Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor da EMDEC imediatamente. Em caso de reincidência, dentro do mesmo mês, será advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento dentro do mês de execução do serviço, a EMDEC aplicará multa correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da segunda penalidade leve;

8.3.2. Média

Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade média a CONTRATADA receberá Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor da EMDEC imediatamente. Em caso de reincidência, dentro do mesmo mês, a CONTRATADA será advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento dentro do mês de execução do serviço, a EMDEC aplicará multa correspondente a 0,2% (dois décimos por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da segunda penalidade média;

8.3.3 Grave

Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade grave a CONTRATADA receberá Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor da EMDEC imediatamente e, em caso de reincidência, a EMDEC aplicará multa correspondente a 0,3% (três décimos por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da penalidade grave.

8.4. A CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para recorrer da penalidade aplicada, de acordo com o disposto na Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.

8.4.1. Se indeferido o recurso, a CONTRATADA deverá recolher o valor da multa aplicada na Tesouraria da EMDEC, no prazo de até 5 (cinco) dias, após comunicada do resultado.

8.4.2. Caso não sejam recolhidos no prazo os valores devidos pela CONTRATADA relativos às multas, os mesmos serão descontados dos pagamentos e/ou serão tomadas as providências judiciais cabíveis.

8.5. O não cumprimento das obrigações contratuais sujeitará também a CONTRATADA às demais sanções previstas nos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/93, com suas alterações.

8.6. As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras.

8.7. As penalidades serão aplicadas mediante regular procedimento administrativo, com exceção da advertência que poderá ser aplicada nos autos do PALC - Processo Administrativo de Licitações e Contratos.



CLÁUSULA NONA – REORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL

9.1. A fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA deve ser comunicada à EMDEC que promoverá análise documental da reorganização empresarial.

9.2. Inexistindo prejuízo ao interesse público será lavrado se necessário Termo Aditivo para as adequações decorrentes dessa operação.

CLÁUSULA DÉCIMA – RESCISÃO

10.1. O presente Contrato poderá ser rescindido nos termos do Art. 77 e seguintes da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.

10.2. A EMDEC poderá rescindir de pleno direito o Contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que assista à CONTRATADA qualquer direito de reclamação ou indenização, sem prejuízo das penalidades aplicáveis, sempre que ocorrer:

10.2.1. Inadimplência de Cláusula contratual por parte da CONTRATADA;

10.2.2. Inobservância de especificações e recomendações fornecidas pela EMDEC;

10.2.3. Interrupção da prestação de serviços por exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem justificativa apresentada e aceita pela EMDEC;

10.2.4. Liquidação judicial ou extrajudicial, falência e insolvência civil da CONTRATADA;

10.2.5. Transferência, no todo ou em parte, do objeto deste Contrato.

10.3. Fica assegurado à EMDEC o direito de cancelar o pagamento das prestações vincendas, no caso de rescisão administrativa prevista no citado Art. 77, sem obrigação de indenizar a CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PREVISÃO DE RECURSO ORÇAMENTÁRIO

11.1. Para a presente contratação há previsão de recursos orçamentários que custearão as despesas decorrentes deste ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

12.1. Os termos deste Contrato vinculam-se aos termos do Edital, seus Anexos e da Proposta Comercial apresentada pela Contratada.

12.2. Aplica-se a este Contrato e principalmente aos casos omissos o disposto na Lei Federal nº 10.520/02, Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, Decretos Municipais nº 14.218/03 e nº 14.602/04.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOCUMENTOS INTEGRANTES

13.1. Integra o presente Contrato, o **Anexo I – Termo de Referência** e a Proposta Comercial apresentada pela CONTRATADA, e vinculam-se ainda aos termos deste, para todos os efeitos legais, os termos e demais Anexos do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

14.1. A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.



14.2. Sempre que a EMDEC exigir documentação comprobatória dessas condições a CONTRATADA deverá atender.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - FORO

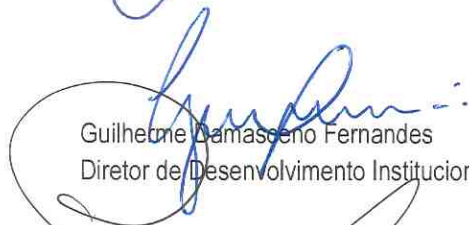
15.1. As partes elegem, desde já, explicitamente, o Foro da Comarca de Campinas, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões que eventualmente venham a surgir por força do presente Contrato.

E, por assim estarem justas e contratadas as partes por seus representantes legais, assinam o presente Contrato, feito em 3 (três) vias de igual teor e forma, para um só e jurídico efeito.

Campinas, 01 DEZ. 2017



Carlos José Barreiro
Diretor Presidente da EMDEC S/A



Guilherme Damasceno Fernandes
Diretor de Desenvolvimento Institucional da EMDEC S/A



Fernando Eduardo Monteiro de Carvalho Garner
INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA



Mário Armando Gomide Guerreiro
INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA

TESTEMUNHAS:



Ludmyla E. N. Vota



Jhader E. P. Cordeiro



ANEXO III - A - COMUNICADO DO PRESIDENTE Nº 19/2016 – TERCEIRIZADOS

Assunto: Procedimento para fiscalização dos contratos de prestação de serviços terceirizados de natureza continuada

Considerando que a EMDEC mantém contratos de serviços terceirizados de natureza continuada, compreendendo a execução indireta de atividades acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos de sua competência;

Considerando que a fiscalização desses contratos de serviços terceirizados vem sendo realizada por cada gestor contratual sem, contudo, existir procedimento normatizado;

Considerando as disposições do Manual de Gerenciamento de Contratos da Prefeitura Municipal de Campinas (disponível na página da internet: <http://www.campinas.sp.gov.br/governo/gestao-e-controle/>);

Considerando o teor da Súmula nº331 do Tribunal Superior do Trabalho e ainda o Acórdão nº 1214/2013 do Tribunal de Contas da União;

Considerando o disposto no artigo 67 da Lei Federal nº8.666/93;

Considerando, por fim, que a Administração Pública deve observar o princípio da eficiência previsto no art. 37 da Constituição Federal;

O Presidente da EMDEC S/A, no uso de suas atribuições legais, comunica a instituição de procedimento para fiscalização dos contratos de serviços terceirizados de natureza continuada, especialmente das obrigações trabalhistas.

I) Para os fins deste Comunicado, considera-se:

a) Fiscalização: conjunto de procedimentos destinados à verificação da conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o cumprimento do objeto do contrato, bem como da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária das contratadas e de seus empregados;

b) Área Gestora: Diretoria, Gerência ou Departamento: que usufrui diretamente dos serviços terceirizados de natureza continuada;

c) Gestor Contratual: empregado formalmente designado pelo Diretor da Área Gestora para acompanhar a execução dos serviços terceirizados que tenham sido contratados. Somente poderá ser designado como Gestor Contratual funcionário ocupante da função ou cargo de Diretor, Gerente ou Chefe de Departamento;

d) Fiscal Contratual: empregado formalmente designado pelo Gestor Contratual, o qual dentro dos limites de competência de seu cargo subsidiará o Gestor com as informações e documentos essenciais à fiscalização, atuando como auxiliar. O Gestor Contratual nomeará tantos Fiscais quantos forem necessários, considerando a complexidade do contrato e quantidade de Funcionários Terceirizados envolvidos.

e) Funcionário Terceirizado: pessoa física com vínculo trabalhista junto à Contratada seja ela empresário ou sociedade empresária.

II) A fiscalização dos contratos de serviços terceirizados de natureza continuada será realizada pelo Gestor Contratual oficialmente designado nos autos do PALC, no qual deverá constar sua ciência e concordância com a nomeação.



III) A indicação de Gestor Contratual será promovida pelo Diretor da Área Gestora. O Superior Hierárquico Direto do empregado designado também deverá ser cientificado da nomeação.

IV) Para cada contrato, convênio, ou ajuste correlato, deverá ser designado o Gestor Contratual e identificada a Área Gestora.

V) Ao Gestor Contratual compete:

- a) Obter cópia do Edital da Licitação e do respectivo Contrato cuja gestão está sob sua responsabilidade;
- b) Obter cópia do Acordo Coletivo ou Convenção Coletiva da respectiva categoria, acompanhando suas alterações, renovações ou nova formalização.
- c) Solicitar no início da prestação dos serviços relação atualizada dos funcionários terceirizados, contendo nome completo, cargo, data de nascimento, número de RG e CPF, valor do salário, horário do posto de trabalho, cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS e demais documentos exigidos no contrato de acordo com a especificidade do serviço (como por exemplo, Carteira Nacional de Vigilante para os serviços de vigilância). Essa relação deve ser mantida atualizada cabendo ao Gestor Contratual exigir da Contratada o envio dos dados e documentos sempre que necessário;
- d) Analisar a documentação trabalhista, fiscal e previdenciária:
 - d.1) A prova de regularidade para com a Previdência Social, conforme dispõe o art.195, §3º, da Constituição Federal;
 - d.2) O recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior;
 - d.3) Pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;
 - d.4) Fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação quando cabível;
 - d.5) Pagamento do 13º salário;
 - d.6) Concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;
 - d.7) Realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso;
 - d.8) Eventuais cursos ou treinamentos e reciclagem que forem exigidos por Lei;
 - d.9) Comprovação do encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como: a RAIS e a CAGED;
 - d.10) Cumprimento das obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho;
 - d.11) Cumprimento das demais obrigações dispostas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato;
 - d.12) Quando da rescisão de contrato de trabalho, o gestor deverá verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias;
 - d.13) Solicitar à Contratada mensalmente a Certidão de Regularidade do FGTS, a Certidão de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União e a Certidão de Débitos Trabalhistas;

- e) Verificar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de acordo com o objeto do contrato;
- f) Notificar a necessidade de glosas nos pagamentos devidos à contratada;
- g) Manter o controle das correspondências, notificações e ordens de serviço emitidas;
- h) Conferir eventuais medições e notas fiscais, devolvendo-as em caso de cobrança de valores indevidos ou necessidade de desconto de horas/valores;
- i) Acompanhar e verificar periodicamente o saldo contratual;
- j) Acompanhar os reajustes anuais contratuais, solicitando informações da Gerência Financeira, quando necessário;
- l) Solicitar, quando necessário, aditivos contratuais;
- m) Acompanhar o vencimento do contrato, solicitando, quando o caso, a prorrogação em tempo hábil ou a abertura de nova licitação;
- n) Promover os atos necessários à satisfação do objeto contratual;
- o) O Gestor Contratual não poderá dar aceite na Nota Fiscal em caso da inobservância pela empresa contratada das letras "d.1" a "d.13", constantes deste item V.

VI) Caso seja apurada a ocorrência de falha, incorreção ou inconsistência nas obrigações contratuais e configurado caso isolado, o Gestor Contratual concederá prazo para a Contratada comprovar a regularização do problema.

- a) Ultrapassado o prazo previsto para regularização ou na hipótese de recorrência de eventos de mesma natureza, o Gestor Contratual deverá dar ciência ao seu Superior Hierárquico, Gerente e Diretor da Área Gestora.

VII) Não se tratando de caso isolado, além da medida prevista no item anterior deverá ser aberto processo administrativo de aplicação de penalidade (PAP), observando as sanções previstas no edital.

VIII) Durante os afastamentos legais do Gestor Contratual deverá ser imediatamente nomeado substituto, assim como no caso de desligamento do empregado da EMDEC. As substituições temporárias ou definitivas deverão ser levadas a termo nos autos do PALC em conformidade com o item III.

IX) O Gestor Contratual anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

X) As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Gestor Contratual deverão ser solicitadas ao seu superior em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

XI) Sendo necessário, o Gestor Contratual poderá submeter consulta à Gerência Jurídica que emitirá parecer jurídico sobre a situação posta à apreciação.

XII) O Gestor Contratual deverá sempre observar na prática de seus atos os princípios da eficiência na gestão da coisa pública, legalidade, economicidade, impessoalidade, moralidade, razoabilidade, proporcionalidade, probidade administrativa e dos que lhes são correlatos.

Os responsáveis por cada área devem dar ciência do presente e anexos a todos os colaboradores.

Campinas, 07 de abril de 2016.

Carlos José Barreiro
Diretor Presidente

MODELO EXEMPLIFICATIVO DE RELATÓRIO DE GESTÃO CONTRATUAL, ESPECIALMENTE DA FISCALIZAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

PALC nº:	Nº do contrato:
Contratada:	Objeto:
Área Gestora:	Mês de referência:
Gestor Contratual:	

PAGAMENTO DE SALÁRIOS		
Obs.:		
Situação:	Regular ()	Irregular ()
PAGAMENTO DAS FÉRIAS		
Obs.:		
Situação:	Regular ()	Irregular ()
PAGAMENTO DO 13º SALÁRIO		
Obs.:		
Situação:	Regular ()	Irregular ()
PAGAMENTO DO VALE-ALIMENTAÇÃO		
Obs.:		
Situação:	Regular ()	Irregular ()
PAGAMENTO DO VALE-TRANSPORTE		
Obs.:		
Situação:	Regular ()	Irregular ()
PAGAMENTO DO ADICIONAL DE INSALUBRIDADE		
Obs.:		
Situação:	Regular ()	Irregular ()
PAGAMENTO DO ADICIONAL DE PERICULOSIDADE		
Obs.:		
Situação:	Regular ()	Irregular ()

Obs.: No caso de demissão, ou seja, desligamento de funcionário terceirizado, deverão ser verificados os recolhimentos das verbas rescisórias.

OCORRÊNCIA	METODOLOGIA
-------------------	--------------------



DÉPOSITOS FGTS	DO	Análise das guias de recolhimentos do FGTS e/ou verificação por amostragem de XX funcionários terceirizados e/ou verificação do extrato dos recolhimentos
Obs.:		
Situação:		Regular () Irregular ()
RECOLHIMENTOS DO INSS		Análise das guias de recolhimentos do INSS e/ou verificação por amostragem de XX funcionários terceirizados e/ou verificação do extrato dos recolhimentos.
Obs.:		
Situação:		Regular () Irregular ()

OCORRÊNCIA	METODOLOGIA
CERTIDÕES	Regularidade fiscal comprovada por meio da apresentação das seguintes certidões: a) Certidão de Regularidade do FGTS b) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União e c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas
Obs.:	
Situação: Regular () Irregular ()	

OCORRÊNCIA	METODOLOGIA
EPis	Comprovante de entrega dos Equipamentos de Proteção Individual
Obs.:	
Situação: Regular () Irregular ()	

OCORRÊNCIA	METODOLOGIA
Atestados de Saúde Ocupacional	Apresentação dos Atestados de Saúde Ocupacional (Admissional e/ou Periódicos e/ou Demissional)
Obs.:	
Situação: Regular () Irregular ()	

Para os serviços de vigilância:

OCORRÊNCIA	METODOLOGIA
Especificidades para serviços de vigilância	a) Comprovação da anotação realizada na Carteira Nacional de Vigilante; b) Comprovação da aprovação em curso de formação de vigilância; c) Comprovação de registro na Polícia Federal, autorizando o exercício da profissão; d) Em caso de porte de arma, autorização da Secretaria de Segurança Pública
Obs.:	
Situação: Regular () Irregular ()	



Para contratos com disponibilidade de veículos:

OCORRÊNCIA	METODOLOGIA
Registro e Licenciamento de Veículos	a) Comprovação do pagamento do IPVA e Seguro Obrigatório; b) Apresentação dos CRLVs com o licenciamento atualizado. c) Apresentação da apólice de seguro
Obs.:	
Situação:	Regular () Irregular ()

INDICAÇÃO DE GESTOR CONTRATUAL

CONTRATO Nº
CONTRATADA:
OBJETO:

Em observância ao artigo 67 da Lei de Licitações e Contratos e nos termos do Comunicado do Presidente nº ____/2016 indico como gestor contratual o Sr(a). _____, ocupante do cargo _____, atualmente desenvolvendo a função gratificada de _____.

Ressaltamos que qualquer decisão ou providência necessária que ultrapassar a competência do gestor será solicitada ao seu superior em tempo hábil para adoção das medidas cabíveis.



Campinas, ____ de ____ de ____.

Nome
Diretor XXXXXXXX

Nome
Superior Direto

De acordo,

Nome
Gestor contratual

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

I. INTRODUÇÃO

O presente documento especifica os objetivos, requisitos, tecnologias, procedimentos operacionais e de gestão para contratação de serviços terceirizados na instalação e operação da Central de Atendimento, que está disponível aos usuários do Município de Campinas/SP.

A Central de Atendimento deverá funcionar em prédio de responsabilidade da CONTRATADA, e ser totalmente informatizada, assegurando um alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, possibilitando segurança total às informações utilizadas.

A Central de Atendimento será um agente intermediário do processo de atendimento à população constituindo uma ligação entre o usuário e a autoridade pública, ao receptor as demandas da população e acompanhar o andamento da solicitação, repassando aos usuários todas as informações pertinentes ao processo, avaliação da solicitação, previsão de atendimento, progresso, conclusão, etc., além de repassar as informações existentes nos SCRIPTS concedidos pela EMDEC, de acordo com as demandas previstas neste Termo de Referência.

II. OBJETO

Implantação e administração de Central de Atendimento, disponibilizada à população de Campinas/SP, com o objetivo de prestação de serviços relacionados ao trânsito e transporte, bem como ao PAI Serviço. A Central de Atendimento é constituída por espaço físico, prestação de serviço de atendimento humano receptivo, gestão de pessoas e recursos tecnológicos envolvidos no serviço, hospedagem de sistemas aplicativos e operacionalização de Scripts definidos pela CONTRATANTE.

III. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

1. Implantação Física

- Infraestrutura - Espaços físicos, PA' s e Equipamentos;
- Atendimento Eletrônico através de URA (Unidade de Resposta Audível);
- Tecnologia da Informação – Hardwares e Softwares;

2. Atendimento Humano

Deve ser realizado pelo quadro de operadores da CONTRATADA, com o objetivo de acatar solicitações de serviços e outras em geral, tais como: denúncias, elogios, reclamações, agendamentos, encaixes, cancelamentos, dentre outras solicitações, gerando protocolo de atendimento, além de prestar esclarecimentos dos assuntos relacionados ao Trânsito e Transporte e ao PAI Serviço.

3. Operação

Compreende toda estrutura montada - Infraestrutura, Atendimento Eletrônico através de URA, Tecnologia da Informação - Hardwares e Softwares, Atendimento humano receptivo aos usuários, com Posições de Atendimento – PA's distribuídas de acordo com a volumetria das ligações, mantendo a operação durante todo o horário de funcionamento estabelecido neste Termo de Referência.

4. Gestão

Objetiva realizar a gestão da Central de Atendimento, com a participação compartilhada da equipe de monitoria da CONTRATADA.

5. Prazo

Referida contratação deverá ter o prazo de 24 (vinte e quatro meses), podendo ser prorrogados até o limite de 60 (sessenta) meses.

6. Início dos Serviços

A execução dos serviços de atendimento humano deve começar 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, ficando as demais implementações conforme os prazos estabelecidos neste termo de referência.

IV. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

1. Instalações Físicas

1.1. Infraestrutura

1.1.1. A Central de Atendimento deverá ser instalada em prédio da CONTRATADA, onde todos os serviços serão executados, facilitando os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão;

1.1.2. A edificação deverá ter capacidade e condições de abrigar as posições de atendimento a serem ocupadas pelos operadores, além da equipe de acompanhamento, responsável pela monitoria dos serviços in loco, bem como dos demais ambientes descritos neste Termo de Referência;

1.1.3. A sala da Central de Atendimento deverá ser especialmente projetada com ar condicionado, iluminação e espaço físico adequados, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE), e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;

1.1.4. Todos os equipamentos devem estar em perfeito estado de funcionamento e conservação para a execução dos serviços;

1.1.5. A CONTRATADA deverá garantir infraestrutura adequada para aplicação dos treinamentos e reciclagens;

1.1.6. É necessário que haja área de descanso e descompressão para os operadores;

1.1.7. Será requerida da CONTRATADA a seguinte infraestrutura física mínima para operacionalização dos serviços contratados:

- a) Ambiente de Operação: Área que concentra a infraestrutura físico-tecnológica e os recursos humanos relativos ao atendimento, e BackOffice, bem como espaço para aplicação de feedback de performance aos operadores;
- b) Ambiente de Monitoria e Qualidade: Área que avalia o atendimento dos operadores, com a finalidade de garantir a qualidade do serviço;
- c) Ambiente de Planejamento e Controle (forecast/Control Desk): Área que realiza o planejamento de todo processo de atendimento da Central;

- d) Ambiente de Treinamento: Local específico a ser utilizado para os treinamentos de capacitação e reciclagem das equipes da Central. Este ambiente deve, necessariamente, estar isolado dos demais ambientes, a fim de garantir a não-interferência na dinâmica dos atendimentos prestados pela Central;
- e) Ambiente de Acompanhamento Administrativo: Local a ser utilizado com base para a monitoria às equipes do site;
- f) Ambiente de Descompressão: Local que será utilizado pelos operadores do site para descanso;
- g) Sala de Reuniões: Local reservado à realização de reuniões técnicas e de gestão;
- h) Ambiente Técnico: Local reservado à instalação dos equipamentos de rede e telefonia, servidores, sistemas e aplicações necessários ao pleno funcionamento da Central. Será o local de operação, suporte e monitoramento, pela CONTRATADA, do(s) sistema(s) e demais componentes tecnológicos envolvidos na operação da Central;

1.1.8. Sempre que convocados, os representantes da empresa CONTRATADA deverão se deslocar até a sede da CONTRATANTE localizada no município de Campinas, no prazo máximo de quarenta e oito horas, sendo os custos da viagem sob total responsabilidade da CONTRATADA.

1.2. Atendimento por equipamento eletrônico através de URA (Unidade de Resposta Audível)

1.2.1. A transmissão das informações relacionadas aos diversos serviços deve ser realizada, primeiramente, por equipamento eletrônico através de URA (Unidade de Resposta Audível), em idioma português/brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano receptivo), se assim for necessário;

1.2.2. O atendimento eletrônico deverá reproduzir informações fornecendo o disposto nos scripts oferecidos pela EMDEC, acessível através da biblioteca disponível no front end da CONTRATADA, além de responder a consulta de protocolo ou processo, através de número informado pelo usuário, registrado nas bases de dados da EMDEC, acessível através do front end, no Sistema de Gestão de Relacionamento com o Usuário – item 2.9.1, deste capítulo, e do SISPAI – SISTEMA DO PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE INCLUSIVA, conforme item 2.9.2, deste capítulo;

1.2.3. O atendimento eletrônico deverá realizar chamadas programadas para os usuários, reproduzindo informações atualizadas nas bases de dados da EMDEC, do Sistema de Gestão de Relacionamento com o Usuário – item 2.9.1, deste capítulo; do SISPAI – SISTEMA DO PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE INCLUSIVA, conforme item 2.9.2, deste capítulo; ou de outras bases de dados disponibilizadas pela EMDEC;

1.2.4. O conjunto de informações disponível na biblioteca e transmitidas pelo equipamento poderá sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da EMDEC, após análise das demandas;

1.2.5. A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela EMDEC a qualquer tempo;

1.2.6. O equipamento deverá estar instalado na rede interna da CONTRATADA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela própria CONTRATADA;

1.2.7. A CONTRATADA deverá prever no mínimo 50 canais simultâneos com plano de expansão para até 90 canais;

1.2.8. As gravações de fraseologias deverão ser submetidas à análise e aprovação pela EMDEC, antes de serem programadas e ativadas;

1.2.9. As gravações de fraseologias deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, ou quando comprovada a qualidade do áudio gerado eletronicamente, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis;

1.2.10. A manutenção do equipamento pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central de Atendimento e previamente autorizada pelo gestor do contrato da EMDEC;

1.2.11. A CONTRATADA, sempre que executar a manutenção do equipamento deverá prever uma mensagem explicativa ao usuário. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da EMDEC antes de sua efetiva ativação;

1.2.12. O equipamento eletrônico deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da EMDEC;

1.2.13. O equipamento eletrônico deverá prever a reprodução de gravações com mensagens de ocorrências nas vias da Cidade de Campinas/SP, conforme as de eventos emergenciais, antes de o usuário acessar as opções para o atendimento eletrônico, de acordo com as necessidades da EMDEC;

1.2.14. A tecnologia deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano;

1.2.15. No caso do equipamento ficar inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado;

1.2.16. A tecnologia deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender e operar aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim o equipamento deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador;

1.2.17. A solução deve bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC);

1.2.18. 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 local, ou remotamente, bem como a exportação para arquivos de textos (txt ou csv) em layout que permita ser aberto como planilhas eletrônicas. 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) Ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- i) Relatório de navegação;
- j) Relatório por ANI;
- k) Relatório por dados;
- l) Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal, por ligações derivadas para os operadores, etc.;
- m) Estatísticas para o tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;
- n) Estatística para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);

o) Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso, etc.;

1.2.19. A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso de a ligação cair ou o usuário desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada;

1.2.20. A solução deverá suportar integração com VOIP;

1.2.21. A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação;

1.2.22. A solução deverá ser implementada num prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, sendo apenas a solicitação de transferência de linhas telefônicas (trancos E1) de responsabilidade da CONTRATANTE.

2. Tecnologia da Informação

2.1. Sistema Integrado de Telefonia e Computação (CTI – “COMPUTER TELEPHONY INTEGRATED”).

A CONTRATADA deverá prever na sua estrutura tecnologia CTI:

2.1.1. A plataforma de voz DAC (Conversor Digital para Analógico) deverá ter integração, por meio de CTI, suportando aplicações externas, tais como:

- a) Discador;
- b) Gravador;
- c) “Front-end”;
- d) Atendimento Eletrônico através de URA;

2.1.2. 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;

2.1.3. A solução deverá permitir contingência automática da aplicação;

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

2.1.5. A solução deverá permitir a pré-qualificação e roteamento dinâmico baseado nas informações do chamador, informação das ações do chamador pelo atendimento eletrônico através de URA e pela central de atendimento, no histórico do chamador e no skill dos operadores;

2.1.6. A solução deverá permitir transferência de chamada de um operador diretamente para uma opção dentro da árvore do atendimento eletrônico através de URA;

2.1.7. A solução deverá permitir a geração automática de um novo protocolo após o encerramento de um atendimento e o início de um novo procedimento.

2.2. O sistema de telefonia da EMDEC deverá obedecer ao seguinte item:

As ligações atendidas deverão ser oriundas dos números 19 3772 1517 e 0800 600 1517, ou qualquer outro que vier a ser acrescido, alterado ou excluído, de titularidade da EMDEC.

2.3. Comunicação de Dados

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

2.3.2. A comunicação de dados fim a fim entre a CONTRATADA e a EMDEC deve garantir a transparência e a qualidade no tráfego de dados.

2.3.3. A EMDEC determinará o endereço em que o link da CONTRATADA deverá ser instalado;

2.3.4. Caso haja alteração de endereço, a movimentação do link será de responsabilidade da CONTRATADA;

2.3.5. 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 (Toda a rede que interliga computadores distribuídos em áreas geograficamente separadas), compreendidos por conexão do meio físico contratado (tecnologia MPLS), que poderá ser por par metálico, fibra ótica, rádio ou tecnologia diversa devidamente homologada pelo mercado, bem como pela ANATEL;

2.3.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso remoto ao sistema, todos os relatórios, diários e mensais ao sistema, todos os equipamentos e serviços necessários para os referidos serviços de acesso, incluindo roteadores, gerência do serviço etc.;

2.3.7. Acomodação e alimentação elétrica para todos os equipamentos envolvidos, tais como "modems" (aparelho que converte pulsos digitais do computador para frequências de áudio do sistema), roteadores etc. em sala com acesso restrito e infraestrutura elétrica estabilizada através de rede coberta por "no-break" (aparelho desenvolvido para fornecer energia ininterrupta na ausência de energia);

2.3.8. Na EMDEC, os equipamentos de borda do link de dados serão acomodados em um rack de padrão U de altura e de 19 polegadas de largura, serão reservados no máximo 8 Us de altura. Todos os acessórios de ancoragem dos equipamentos junto ao rack deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

2.3.9. O custo oriundo da instalação de equipamentos necessários para ativação do link de comunicação de dados entre as partes será de responsabilidade da CONTRATADA;

2.3.10. A contratação e manutenção do link de comunicação de dados será de responsabilidade da CONTRATADA;

2.3.11. O link deve ser capaz de escoar toda a demanda gerada de dados, sem que seja prejudicada a comunicação de dados;

2.3.12. Todos os equipamentos e serviços devem ser entregues e mantidos em pleno funcionamento durante o contrato de prestação de serviços entre a EMDEC e CONTRATADA.

2.4. Placa anunciadora

2.4.1. A CONTRATADA deverá manter mensagens eletrônicas, previamente definidas e aprovadas pela EMDEC;

2.4.2. A placa deverá informar no horário de atendimento telefônico: mensagem de boas vindas, seguida de informativo sobre gravação do atendimento e mensagem de espera;



2.4.3. Quaisquer outras mensagens, a critério da EMDEC;

2.4.4. A EMDEC poderá a qualquer tempo durante a vigência do contrato solicitar à CONTRATADA que desative, ative, inclua, exclua ou altere as mensagens eletrônicas pré-gravadas. Para a inclusão, alteração ou ativação das mensagens o prazo é de até 2 horas; para exclusão ou desativação das mensagens o prazo é de 15 minutos.

2.5. Sistema de Gravação Digital de Voz

2.5.1. O sistema deverá gerar a gravação, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados das manifestações, da totalidade das ligações recebidas. Mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador, possibilitando recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo, conforme a especificação do "front end";

2.5.2. O sistema não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo operador quando este não for autorizado;

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

2.5.4. A CONTRATADA deve manter o "backup" de 100% das gravações de forma audível por um período de 6 (seis) meses a partir da data de recebimento da ligação;

2.5.5. Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com uma das seguintes extensões: "mp3", "ogg", "wav" ou "wma". Caso o formato de da gravação de áudio necessite de um codec (driver responsável em decodificar arquivos de mídias) especial, esse deve ser disponibilizado pela CONTRATADA;

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

2.5.7. Os arquivos de áudio deverão ser gravados em mídias no formato DVD, DVD dual layer ou Blu-Ray;

2.5.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso a aplicativo indexador de arquivos de gravação em mídias para racionalizar as buscas de conteúdos por: assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo;

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

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

2.6. Serviços de Suporte Tecnológico à Operação

2.6.1. A CONTRATADA deve disponibilizar serviços de suporte técnico a operação da central de atendimento, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como a agilidade necessária ao seu desempenho;



2.6.2. O suporte abrange os serviços de tratamento e geração de informações e acesso lógico, detalhados abaixo:

- a) Planejar, implementar e realizar as devidas manutenções corretivas e evolutivas no Sistema de Gestão de Relacionamento com o Usuário e demais sistemas de informatização;
- b) Customizar e integrar o Atendimento Eletrônico através de URA com software de atendimento definido.
- c) Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela EMDEC;
- d) Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe;
- e) Executar tarefas conforme acordo de serviço da ferramenta de registro de atendimento;
- f) Apoiar na especificação, testes, homologação e administração do sistema corporativo de atendimento;
- g) Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;
- h) Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de acesso lógico;
- i) Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico;
- j) Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha;
- k) Atualizar versões das ferramentas utilizadas em máquinas "clientes" e dos servidores;
- l) Realizar as atividades de backup.

2.7. Requisitos de Segurança

2.7.1. "Firewall" – Sistema de Proteção contra Acesso não Autorizado a uma Rede.

2.7.1.1. Os Requisitos de Segurança especificados são de responsabilidade da CONTRATADA e devem ser atendidos em sua plenitude;

2.7.1.2. É necessário que haja soluções de "firewall" em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação da empresa CONTRATADA destinada ao atendimento da EMDEC, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

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

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

2.7.1.5. Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a EMDEC, devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e estar disponíveis à EMDEC, quando esta solicitar;

2.7.1.6. Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de "firewall", referentes às conexões poderão ser submetidas formalmente à EMDEC, com a devida justificativa;

2.7.1.7. 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 EMDEC quando por ele solicitado;

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

2.7.1.9. A CONTRATADA deverá orientar a equipe da EMDEC na configuração das regras de acesso dos equipamentos. Essa orientação deverá ocorrer preferencialmente na sede da EMDEC, caso contrário, os eventuais custos necessários ocorrerão sob total responsabilidade da CONTRATADA;

2.7.1.10. Todas as configurações de rede relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a EMDEC devem ser documentadas e estar disponíveis à EMDEC, quando esta solicitar;

2.7.2. IPS - Sistema de Prevenção de Intrusão

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

2.7.2.2. A solução de IPS pode estar integrada à solução de "firewall" apresentada.

2.7.3. Antivírus

2.7.3.1. A solução de antivírus deve ser capaz de detectar e remover vírus como, "Cavalos de Tróia", "Worms" (programas semelhantes aos vírus) e ameaças correlatas na passagem dos pacotes entre a CONTRATADA e a EMDEC;

2.7.3.2. A solução de antivírus deve possuir antivírus de "gateway" (sistema que possibilita o intercâmbio de serviços entre redes com tecnologias distintas) bidirecional;

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

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

2.7.3.5. Os equipamentos deverão ter suas vacinas mantidas atualizadas;

2.7.3.6. As licenças de antivírus devem ser mantidas atualizadas durante todo o tempo do contrato;

2.7.3.7. Deve ser possível otimizar as regras de firewall do antivírus e, se necessário, ativar ou desativar o mesmo.

2.7.4. Segurança da Conexão

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

2.7.5. Segurança e Qualidade

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 EMDEC 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.

2.7.6. Recursos de Contingência

2.7.6.1. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por manter a redundância e disponibilidade necessária para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos, tais como: equipamentos de Rede e Comunicação, Desktop, Servidores, equipamentos de telefonia, etc., que atendem a Central de Atendimento;

2.7.6.2. Todos os sistemas e equipamentos de telefonia e informática utilizados para atender a EMDEC deverão estar contemplados pelos seguintes recursos mínimos:

- a) "No-break" / Baterias com autonomia de no mínimo 03 (três) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia;
- b) "No-break" / Bateria com autonomia de no mínimo 30 (trinta) minutos em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;
- c) 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 a Central de Atendimento operante.

2.8. Hardware (Parte Física).

2.8.1. Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos Sistemas de Atendimento e devem obedecer aos requisitos mínimos de hardware e software (navegador web, etc.), atualizados, e que sejam compatíveis com as aplicações pertinentes;

2.8.2. O Atendimento eletrônico através de URA deve ser realizado através de equipamento moderno, e deve ser dedicado à utilização da Central de Atendimento;

2.8.3. Os acessos externos, se necessários, serão somente aos "sites" autorizados pela EMDEC;

2.8.4. Toda solução de Servidores e demais equipamentos de Rede 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 SLA, bem como atender ao dimensionamento.

2.9. Softwares – Programas de Computador

A CONTRATADA deverá prover em seu front end, objetivando a realização de consultas e registros de solicitações, através da interface descrita no item 2.3, deste capítulo, os acessos aos Sistemas descritos a seguir:

2.9.1. Sistema de Gestão de Relacionamento com o Usuário (front-end)

2.9.1.1. Conceito

Esta ferramenta será responsável pela geração de protocolo de atendimento para as solicitações relacionadas ao trânsito e transporte, visando o registro e devido encaminhamento para providências das áreas responsáveis da EMDEC, objetivando o tratamento das solicitações e conseqüentes respostas aos usuários requerentes;

2.9.1.2. Interface

Os protocolos serão gerados pelo Sistema de Gestão de Relacionamento com o Usuário (front end), da CONTRATADA, e os dados registrados serão transmitidos para a base de dados da EMDEC (back end), através de interface especificada no item 2.3, deste capítulo.

2.9.1.3. Acatamento Off-Line

Nos casos em que o usuário solicitar algum serviço nos horários em que os sistemas integrados da EMDEC estiverem off-line, a solução ofertada deverá permitir ao operador acatar os serviços previamente definidos. Quando acatados, devem ser coletadas, obrigatoriamente, informações básicas do atendimento, como: data e hora da solicitação, nome do requerente, telefones para contato, tipo do serviço solicitado, assunto, endereço, entre outras informações (de acordo com o tipo de serviço solicitado), a serem definidas na implantação. Essa solução será adotada pela CONTRATADA mediante homologação e orientação da EMDEC.

A solução deverá prever a geração de número de protocolo ao usuário e disponibilização das informações em meio eletrônico através de URA, com layout definido pela EMDEC para a geração automática de solicitação de serviço no sistema. A EMDEC estará integralmente envolvida na definição dessa solução, visando automatizar a carga de informações coletadas durante a indisponibilidade.

2.9.1.4. Características Gerais do Sistema

2.9.1.4.1. As bases de dados, com os respectivos conteúdos, serão de propriedade da EMDEC e deverão estar acompanhadas do respectivo detalhamento de sua estrutura de tabelas, colunas e scripts de bancos de dados associados.

Essa base deve estar incorporada nos processos de backup sendo assim encaminhados à EMDEC, por ocasião do processo de sucessão de prestadora de serviço. Os dados armazenados na base de dados da solução da CONTRATADA que contém todas as informações de atendimento e que pertençam à EMDEC devem ser de fácil acesso e disponibilizadas via camada de banco de dados, com seus respectivos modelos de dados.

2.9.1.4.2. A comunicação deve ser estabelecida através do protocolo padrão da rede TCP/IP, devendo a solução, obrigatoriamente, estar baseada nessa arquitetura para possibilitar consultas da instituição, via interface WEB.

Os módulos on-line do sistema devem ser totalmente desenvolvidos na plataforma WEB.

2.9.1.5. Funcionalidades Requeridas pelo Sistema de Gestão de Relacionamento

O sistema deverá dispor de módulo de atendimento, o qual deverá ser portátil, amigável e interativo contemplando as seguintes funcionalidades:

2.9.1.5.1. Administrar Cadastro de Usuários do Sistema (Operadores e Administradores)

- Manter (incluir, alterar e excluir) cadastro de usuários do Sistema;
- Controlar os níveis de acesso ao sistema, de acordo com o perfil do usuário;
- Dispor de mecanismo que possibilite a definição de perfis de usuário para acesso às suas funcionalidades.

2.9.1.5.2. Administrar tabelas

Responsável pela administração e controle de todos os parâmetros utilizados pelos processos do Sistema. Deverá permitir manter tabelas referentes à:

- Números de protocolos: numeração seqüencial correspondente aos protocolos dos atendimentos realizados pelo SAC;
- Tipo de registro: solicitação, reclamação, sugestão, informação;
- Assunto (detalhamento específico de cada tipo de assunto);
- Prazo (por exemplo: de previsão de resposta fornecida pelo operador);
- Histórico dos encaminhamentos e tratamento das solicitações transferidas para a EMDEC.

2.9.1.5.3. Gerenciar Cadastro de Usuários Atendidos

- a) Consultar cadastro de usuários (pessoa física e jurídica) eventualmente disponibilizado pela EMDEC;
- b) Considerar a possibilidade de ser retornado mais de um registro que atenda ao critério utilizado na consulta: o sistema deverá apresentar uma lista com os registros retornados e dar opção ao operador para identificar o usuário que está realmente abrindo o chamado;
- c) Recuperar e disponibilizar dados de usuário que já tenha se relacionado anteriormente com a EMDEC, de forma a reduzir ao máximo a digitação e ainda possibilitar a análise do histórico do relacionamento;
- d) A tela de atendimento deverá ser composta dos dados do usuário, do assunto e descrição resumida do atendimento, da lista dos últimos atendimentos feitos para o referido usuário e de casos relacionados do dia, além de outros possíveis campos que serão definidos durante a implantação da operação, necessários para estruturação da solicitação do usuário.

2.9.1.5.4. Gerenciar Atendimento ao Usuário

- a) Permitir que os usuários das áreas demandadas possam gerar follow-ups dentro dos processos em andamento e manter histórico desses encaminhamentos;
- b) Permitir identificar o usuário e ainda efetuar o acompanhamento das manifestações pendentes e concluídas do usuário. O sistema deverá permitir a realização de pesquisas de atendimentos realizados, por vários atributos: nome do usuário, CPF, CNPJ, número de protocolo, etc.;
- c) Permitir a identificação dos serviços utilizados;
- d) Consultar as interações históricas do usuário (por exemplo: atendimento por tipo de solicitação, atendimentos pendentes, etc.);
- e) Gerar relatórios gerenciais e estatísticos dos atendimentos, observando os critérios gerenciais definidos pela EMDEC.

2.9.1.5.5. Gerenciar Solicitações

Esta atividade trata da apuração dos diversos tipos de solicitações dos usuários da EMDEC (informações, solicitações, reclamações, sugestões, etc.).

O sistema deverá:

- a) Prover mecanismos de alerta aos usuários e gestores do sistema para solicitações pendentes, de acordo com regras de prazos definidas pela EMDEC e cadastradas no sistema;
- b) Prover aos operadores acessos a textos com orientações e procedimentos que os auxiliem na resolução da demanda relatadas pelo usuário do SAC;
- c) Permitir identificar e manter respostas padronizadas para as solicitações mais frequentes (textos de procedimentos e orientações);
- d) Emitir relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, referentes a todos os níveis de solicitações dos usuários, conforme critérios a serem definidos pelo gestor da EMDEC, e que forneçam, no mínimo, as informações abaixo. Os referidos relatórios devem ter a função de geração de gráficos:
 - Quantidade de solicitações por tipo, por assunto, por mês ou período;
 - Tempo médio de resposta das solicitações, por mês ou período;
 - Tempo médio de resposta das solicitações, por operador, por mês ou período;
 - Quantidade de solicitações, classificadas em: respondidas e pendentes, com os respectivos status de andamento, por assunto, por mês e por período.
- e) Permitir efetuar follow-up entre as áreas e registrá-los no Sistema de Gestão de Relacionamento.

2.9.1.5.6. Gerenciar Informação ao Usuário do Sistema

Consiste em gerenciar as informações a serem providas e respondidas aos usuários do sistema, consultando uma base de conhecimento que deve estar presente na solução. A funcionalidade deverá possuir as seguintes características:

- a) Criar, manter e disponibilizar, internamente, os helps de informações, referentes aos serviços ofertados pela EMDEC e outras informações de caráter geral institucional;
- b) Manter artigos e notícias no Sistema de Gestão de Relacionamento, visando prover aos operadores as informações correlatas às atividades da EMDEC;
- c) Emitir relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, que possam ser acessados e customizados (não-estruturados), via WEB pela EMDEC, referentes ao atendimento ao usuário;
- d) Disponibilizar resultados dos principais indicadores desse tipo de prestação de serviço de teleatendimento, dentre os quais: tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, nº de atendimentos por operador, nº de monitorias realizadas no mês, horas de treinamento/mês, percentual de atendimentos respondidos, percentual de atendimentos não respondidos.

2.9.1.5.7. Gerenciar Meios de Acesso (Canal Telefone)

- a) O atendimento deverá prever integração com os componentes de telefonia como o equipamento para atendimento eletrônico através de URA;
- b) Permitir que os dados fornecidos pelos usuários no atendimento eletrônico através de URA sejam aproveitados no atendimento humano, inclusive quando houver redirecionamento para outra célula. O mesmo deverá ser aplicado aos dados dos usuários eventualmente registrados pelo operador, bem como ao histórico do usuário registrado no sistema;
- c) Possibilitar o registro de histórico de atendimento, mesmo quando o usuário permanecer no atendimento eletrônico através de URA e não for para o atendimento humano;

2.9.1.5.8. Administrar a Segurança do Sistema

Consiste em garantir a segurança, de forma a evitar intrusões e a má utilização do sistema. O sistema deverá prever no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Controlar permissões de acesso às funcionalidades do sistema;
- b) Dispor de mecanismo que possibilite a definição de perfis de usuário para acesso às suas funcionalidades;
- c) Gerar log das atualizações dos registros, identificando quais usuários às realizou.

2.9.1.5.9. Efetuar Consultas não estruturadas (Ad-hoc)

O sistema deverá possuir um módulo de geração de consultas não estruturadas e emissão de relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, com as informações alimentadas no Sistema de Gestão de Relacionamento, permitindo que os próprios usuários definam seus critérios de busca em suas consultas ou relatórios.

As informações deverão ser extraídas de forma consolidada ou segmentada e apresentadas em formato de relatórios ou gráficos para impressão, podendo também ser exportadas para o formato Excel, HTML e TXT.

2.9.2. SISPAI – PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE INCLUSIVA

2.9.2.1. Conceito

2.9.2.1.1. Este Sistema será utilizado pela Central de Atendimento para protocolo das solicitações realizadas pelos usuários do PAI Serviço;

2.9.2.1.2. O acesso ao SISPAI se dará em plataforma própria da EMDEC através de link que será fornecido pela mesma durante o processo de implantação da operação;

2.9.2.1.3. A Central de Atendimento fornecerá informações gerais sobre o PAI Serviço aos usuários interessados no serviço, e atenderá as solicitações de usuários cadastrados no que se referem a

agendamentos, cancelamentos, encaixes, confirmação de agendamentos, registro de reclamações/ocorrências, além de atualizações cadastrais.

2.9.2.2. Acatamento de Solicitações do PAI Serviço

O acatamento das solicitações do PAI Serviço será realizado de segunda a domingo, no horário das 06h00min às 24h00min e está dividido em:

2.9.2.2.1. Solicitações de transporte

São todos os serviços de agendamento de transporte realizado pelo usuário cadastrado com antecedência de 48 horas;

2.9.2.2.2. Cancelamento de solicitação de transporte

O usuário cadastrado poderá, na data estabelecida para a solicitação, solicitar o cancelamento de um agendamento de transporte já efetuado e realizar uma nova solicitação para outro horário;

2.9.2.2.3. Solicitações de encaixe

São solicitações de agendamentos no dia em que o transporte será efetuado. Está sujeita à disponibilidade operacional e deverá ser informada ao usuário;

2.9.2.2.4. Confirmação de transporte

São os serviços utilizados para obtenção da confirmação de uma solicitação de transporte efetuada. A confirmação de uma solicitação de transporte estará disponível no sistema a partir das 18h00min do mesmo dia da solicitação.

Nos casos de solicitações de encaixe, a confirmação será disponibilizada pelo sistema após 30 minutos da solicitação.

2.9.2.2.5. Atualizações cadastrais

São os serviços para atualização de dados cadastrais do usuário, tais como: endereço e telefone. Serão solicitados automaticamente pelo sistema em intervalos determinados de tempo ou a qualquer tempo quando solicitado pelo usuário.

2.9.2.2.6. Reclamações/Ocorrências

Esse canal registra as ocorrências como: atraso de viatura ou mudança do local de espera do usuário, além das reclamações sobre o condutor e/ou viatura, solicitações negadas e outros.

2.9.2.3. Acatamento Off-Line

Nos casos em que o usuário solicitar algum serviço nos horários em que o sistema da EMDEC estiver off-line, o usuário deverá ser orientado para retornar a ligação após um determinado intervalo de tempo, a critério da EMDEC, exceto para os casos de ocorrências de emergências, como: atraso de viatura e não comparecimento da viatura ao local. Para estes casos emergenciais a comunicação para a operação da EMDEC deverá ser feita através de canais que serão disponibilizados durante a implantação da prestação dos serviços, podendo ser acrescentado algum outro conforme necessidade do sistema.

2.9.2.4. Escopo do Sistema SISPAI – PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE INCLUSIVA

O SISPAI – SISTEMA DO PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE INCLUSIVA tem como objetivo principal disponibilizar os serviços via teleatendimento, permitindo o acesso aos registros desses atendimentos e

a gestão dessas demandas pela EMDEC, de forma estruturada e automatizada através de aplicativo WEB de propriedade da EMDEC.

O atendimento à solicitação de uma demanda formulada pelo usuário, por telefone, será viabilizado pelo sistema, através do acesso às bases de dados, da consulta aos scripts e base de conhecimento fornecida pela aplicação.

2.9.2.5. Características Gerais do Sistema

2.9.2.5.1. Navegador (Browser)

O aplicativo está homologado para o navegador Mozilla Firefox, a partir da versão 30.0, e é de propriedade total e exclusiva da EMDEC.

2.9.2.5.2. Base de Dados

As bases de dados, com o respectivo conteúdo, são de propriedade total e exclusiva da EMDEC e serão atualizadas pelo aplicativo WEB.

2.9.2.5.3. Arquitetura de Comunicação

O protocolo padrão da rede é TCP/IP, devendo a solução, obrigatoriamente, estar baseada nessa arquitetura.

2.9.2.6. Funcionalidades disponibilizadas pelo Sistema SISPAI – SISTEMA DO PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE INCLUSIVA

O sistema dispõe de módulo de atendimento amigável e interativo contemplando as seguintes funcionalidades:

2.9.2.6.1. Administrar Cadastro de Atendentes do Sistema (Atendente Master e Atendentes)

- a) Atualizar o cadastro de Atendentes do Sistema;
- b) Controlar os níveis de acesso ao sistema, de acordo com o perfil do usuário.

2.9.2.6.2. Gerenciar Cadastro de Usuários

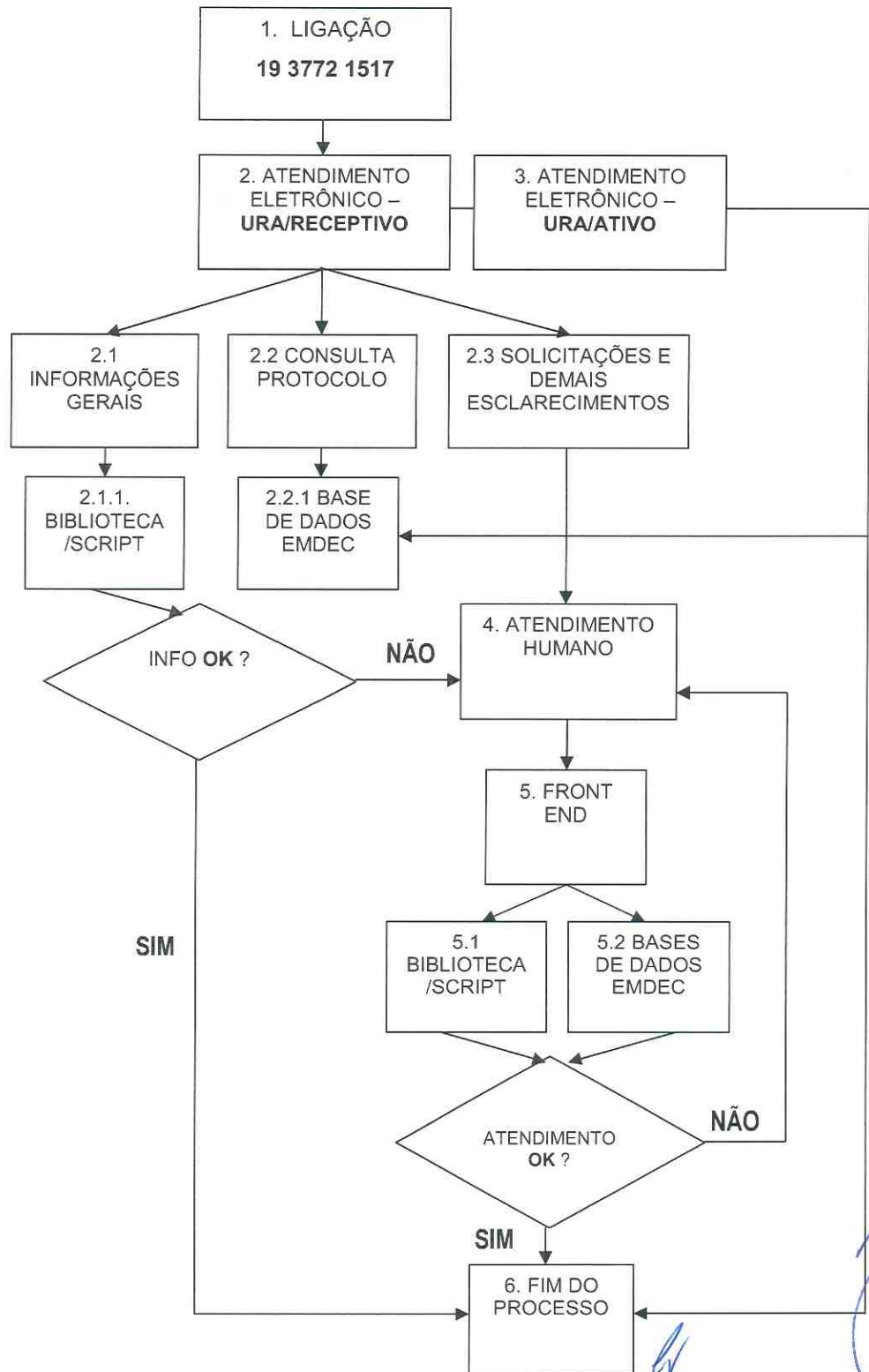
- a) Consultar cadastro de usuários disponibilizado pela EMDEC;
- b) O sistema possibilita ao Atendente localizar o usuário pelo seu código de cadastro ou pela seleção do nome em uma listagem em ordem alfabética apresentada na tela.
- c) Recuperar e disponibilizar dados de usuário cadastrado anteriormente no sistema da EMDEC de forma a reduzir ao máximo a digitação;
- d) A tela de atendimento será composta dos dados do usuário, da descrição do transporte solicitado e da lista de solicitações efetuadas durante o dia pelo atendente.

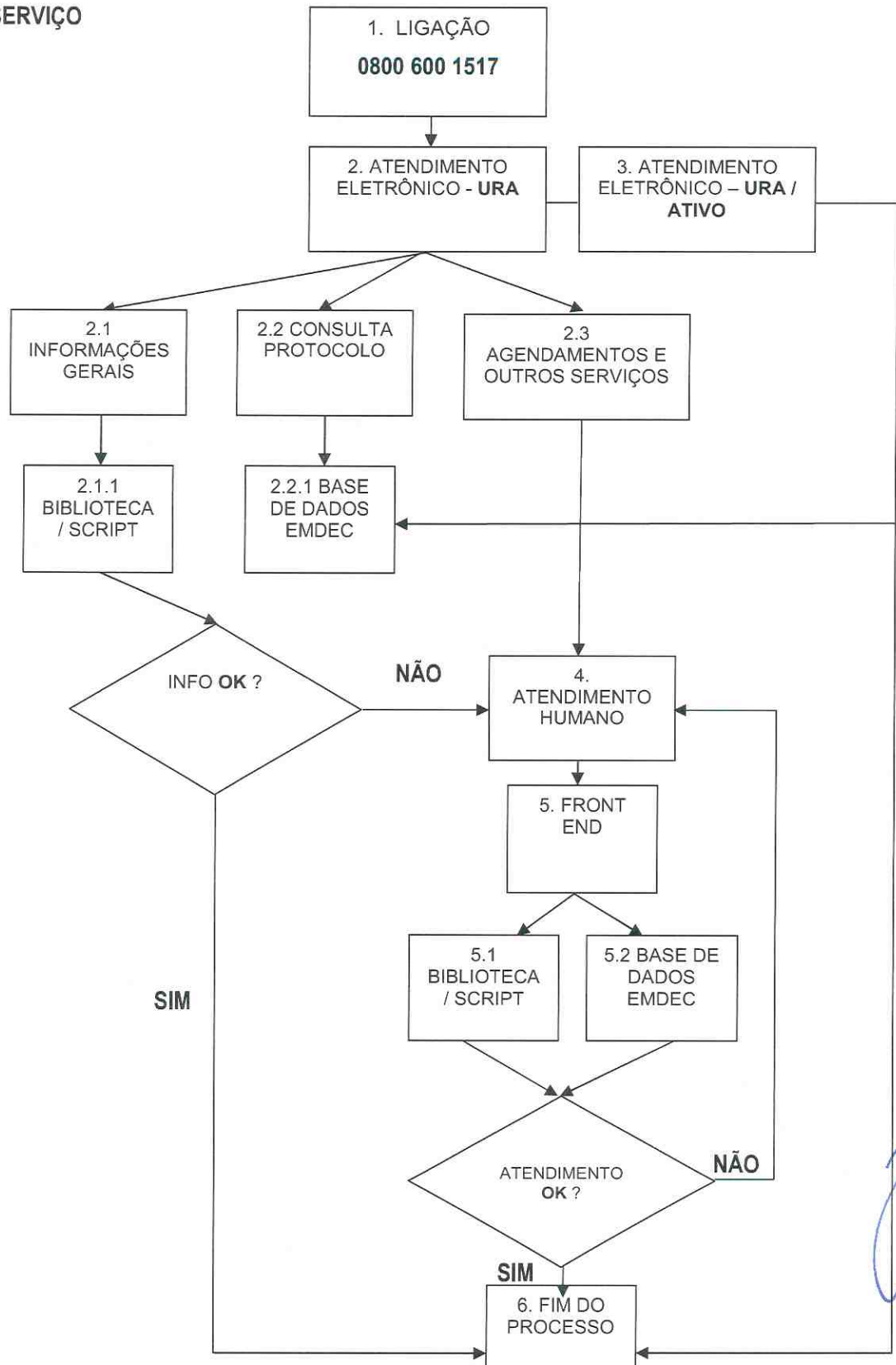
3. Modelo do Atendimento

A Central de Atendimento deverá funcionar conforme os níveis de serviço elencados no item "8.2 Qualidade dos Serviços", disponibilizando atendimento conforme fluxogramas abaixo:



TRÂNSITO E TRANSPORTE



PAI SERVIÇO


4. Horário de Funcionamento

A Central de Atendimento funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, ou seja, 24x7.

5. Demandas do Atendimento

A empresa CONTRATADA deverá garantir a quantidade de recursos humanos necessários, visando atender aos níveis de serviços estabelecidos no item "8.2. Qualidade dos Serviços", bem como as demais especificações desse termo de referência. A fim de exemplificar a quantidade de demanda de chamadas recebidas pelo atual Call Center, apresentamos abaixo os históricos de atendimentos recebidos no ano de 2016 e 03 (três) primeiros meses do ano de 2017, bem como o intraday e quantidade de PA's logadas no mês de março:

Chamadas Recebidas (Dados do Ano 2017)						
Mês	Trânsito/Transporte		PAI Serviço		Total Geral	
	Total	Média/Dia	Total	Média/Dia	Total	Média/dia
Janeiro	24.165	780	9.621	310	33.786	1.090
Fevereiro	21.156	756	11.249	402	32.405	1.157
Março	21.167	683	13.327	430	34.494	1.113
Total	66.488	739	34.197	381	100.685	1.120

Chamadas Recebidas (Dados do Ano 2016)						
Mês	Trânsito/Transporte		PAI Serviço		Total Geral	
	Total	Média/Dia	Total	Média/Dia	Total	Média/dia
Janeiro	42.092	1.358	8.693	280	50.785	1.638
Fevereiro	27.201	971	11.314	404	38.515	1.376
Março	25.276	815	16.075	519	41.351	1.334
Abril	21.306	687	13.150	424	34.456	1.111
Mai	21.789	703	12.731	411	34.520	1.114
Junho	18.310	591	11.617	375	29.927	965
Julho	19.022	614	9.366	302	28.388	916
Agosto	21.167	683	13.327	430	34.494	1.113
Setembro	19.344	624	12.748	411	32.092	1.035
Outubro	19.513	629	12.192	393	31.705	1.023
Novembro	19.450	627	12.830	414	32.280	1.041
Dezembro	20.397	658	13.392	432	33.789	1.090
Total	274.867	747	147.435	400	422.302	1.146

PA's logadas em Março/2017

Dias	00:00 às 06:00	06:00 às 12:00	12:00 às 18:00	18:00 às 00:00	Total
Segunda a Sexta	2	8	7	6	23
Sábado	1	4	4	3	12
Domingo	1	4	3	3	11

Quadro do Intraday das operações

Acompanhamento Diário Trânsito/Transporte

		Sem espera	Após espera	Dissuasões	Abandonad	TMA	% Cham. Aten	% Aband	% Dissuas
qua	1/3/2017	701	40	7	45	00:01:35	93%	6%	1%
qui	2/3/2017	707	49	7	55	00:01:57	92%	7%	1%
sex	3/3/2017	685	96	7	56	00:01:54	93%	7%	1%
sáb	4/3/2017	621	44	8	43	00:02:16	93%	6%	1%
dom	5/3/2017	684	46	10	52	00:01:29	92%	7%	1%
seg	6/3/2017	372	56	1	50	00:02:04	89%	10%	0%
ter	7/3/2017	238	14	6	14	00:01:56	93%	5%	2%
qua	8/3/2017	721	40	5	54	00:01:59	93%	7%	1%
qui	9/3/2017	694	84	19	53	00:01:49	92%	6%	2%
sex	10/3/2017	680	45	13	44	00:01:58	93%	6%	2%
sáb	11/3/2017	616	43	4	22	00:01:36	96%	3%	1%
dom	12/3/2017	627	53	2	33	00:01:51	95%	5%	0%
seg	13/3/2017	353	36	0	35	00:02:03	92%	8%	0%
ter	14/3/2017	176	7	0	15	00:01:44	92%	8%	0%
qua	15/3/2017	762	110	11	66	00:01:30	92%	7%	1%
qui	16/3/2017	661	54	4	54	00:02:05	92%	7%	1%
sex	17/3/2017	697	127	12	58	00:01:53	92%	6%	1%
sáb	18/3/2017	716	71	4	48	00:01:55	94%	6%	0%
dom	19/3/2017	649	29	5	38	00:01:33	94%	5%	1%
seg	20/3/2017	266	49	2	39	00:01:54	88%	11%	1%
ter	21/3/2017	217	5	2	11	00:01:59	94%	5%	1%
qua	22/3/2017	723	75	4	34	00:02:06	95%	4%	0%
qui	23/3/2017	663	82	7	43	00:01:59	94%	5%	1%
sex	24/3/2017	680	125	5	59	00:01:50	93%	7%	1%
sáb	25/3/2017	734	107	6	74	00:01:30	91%	8%	1%
dom	26/3/2017	594	85	6	44	00:01:33	93%	6%	1%
seg	27/3/2017	434	35	2	45	00:01:54	91%	9%	0%
ter	28/3/2017	186	9	1	13	00:01:50	93%	6%	0%
qua	29/3/2017	720	71	2	39	00:02:09	95%	5%	0%
qui	30/3/2017	652	78	3	44	00:02:04	94%	6%	0%
sex	31/3/2017	640	51	3	34	00:01:51	95%	5%	0%
Total		17.869	1.816	168	1.314	00:01:52	93%	6%	1%

21.167

Acompanhamento Diário PAI Serviço

		Sem espera	Após espera	Dissuasões	Abandonad	TMA	% Cham. Aten	% Aband	% Dissuas
qua	1/3/2017	367	113	0	17	00:01:12	97%	3%	0%
qui	2/3/2017	365	132	0	17	00:01:05	97%	3%	0%
sex	3/3/2017	355	136	0	27	00:01:21	95%	5%	0%
sáb	4/3/2017	296	53	1	18	00:01:29	95%	5%	0%
dom	5/3/2017	288	101	0	11	00:01:05	97%	3%	0%
seg	6/3/2017	213	121	0	35	00:01:16	91%	9%	0%
ter	7/3/2017	106	18	0	20	00:01:24	86%	14%	14%
qua	8/3/2017	340	112	0	16	00:01:33	97%	3%	0%
qui	9/3/2017	396	141	0	20	00:01:19	96%	4%	0%
sex	10/3/2017	396	123	0	18	00:01:30	97%	3%	0%
sáb	11/3/2017	301	73	1	14	00:01:25	96%	4%	0%
dom	12/3/2017	267	82	0	10	00:00:52	97%	3%	0%
seg	13/3/2017	170	144	0	43	00:01:16	88%	12%	0%
ter	14/3/2017	121	11	0	28	00:01:18	83%	18%	0%
qua	15/3/2017	403	128	0	18	00:01:24	97%	3%	0%
qui	16/3/2017	370	181	1	31	00:01:16	95%	5%	0%
sex	17/3/2017	387	159	0	21	00:01:29	96%	4%	0%
sáb	18/3/2017	317	90	0	20	00:01:07	95%	5%	0%
dom	19/3/2017	302	110	0	17	00:01:10	96%	4%	0%
seg	20/3/2017	169	179	0	49	00:01:18	88%	12%	0%
ter	21/3/2017	119	16	0	43	00:01:13	76%	24%	0%
qua	22/3/2017	402	122	0	15	00:01:15	97%	3%	0%
qui	23/3/2017	399	122	0	24	00:01:22	96%	4%	0%
sex	24/3/2017	392	120	0	14	00:01:39	97%	3%	0%
sáb	25/3/2017	340	49	0	52	00:01:44	98%	13%	0%
dom	26/3/2017	305	114	0	16	00:00:50	96%	4%	0%
seg	27/3/2017	202	128	2	45	00:01:12	88%	12%	1%
ter	28/3/2017	133	26	1	79	00:01:24	67%	33%	0%
qua	29/3/2017	336	185	0	35	00:01:20	94%	6%	0%
qui	30/3/2017	399	139	0	17	00:01:34	97%	3%	0%
sex	31/3/2017	347	218	3	17	00:01:34	87%	3%	0%
Total		9.303	3.228	6	790	00:01:19	94%	6%	0%

13.327

TRÂNSITO E TRANSPORTE

Chamadas Recebidas - Distribuição hora a hora (total e média/dia)

Mês	Chamadas Recebidas - Distribuição hora a hora (total e média/dia)																							
	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Janeiro	55	34	22	15	63	267	454	839	1.655	1.963	2.162	2.085	2.130	2.139	2.043	2.087	2.006	1.533	951	614	410	299	201	138
Fevereiro	2	1	1	0	2	9	15	27	53	63	70	67	69	69	66	67	65	49	31	20	13	10	6	4
Março	46	18	9	7	26	90	239	659	1.401	1.763	1.855	1.962	1.902	1.797	1.732	1.743	1.529	1.339	857	567	484	293	203	115
	2	1	0	0	1	3	9	24	50	63	66	70	68	64	62	62	55	48	31	20	17	10	7	4
	44	21	14	10	31	138	322	767	1.494	1.743	1.860	1.839	1.612	1.653	1.744	1.786	1.554	1.321	826	560	384	300	173	128
	1	1	0	0	1	4	10	25	48	56	60	59	52	53	56	58	50	43	27	18	12	10	6	4
Total Geral / Média dia	145	73	45	32	120	495	1.015	2.265	4.550	5.469	5.877	5.886	5.644	5.589	5.519	5.616	5.089	4.193	2.634	1.741	1.278	892	577	381
	2	1	0	0	1	5	11	25	51	61	65	66	63	62	61	62	56	47	29	19	14	10	6	4





PAI SERVIÇO

Chamadas Recebidas - Distribuição hora a hora (total e média/dia)

Mês	Chamadas Recebidas - Distribuição hora a hora (total e média/dia)																							
	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Janeiro	0	0	0	0	0	0	2.170	818	624	552	551	503	314	291	306	295	212	458	1.202	537	333	252	139	64
Fevereiro	0	0	0	0	0	0	2.381	1.102	785	653	569	479	351	314	305	286	245	489	1.513	650	488	344	201	93
Março	0	0	0	0	0	85	39	28	23	20	17	13	13	11	11	10	9	17	54	23	17	12	7	3
	0	0	0	0	0	0	117	39	23	19	16	16	15	13	11	9	7	34	54	27	16	13	7	2
Total Geral / Média dia	0	0	0	0	0	8.163	3.137	2.124	1.802	1.617	1.474	1.124	1.021	956	862	675	1.998	4.374	2.031	1.308	986	569	229	
	0	0	0	0	0	91	35	24	20	18	16	12	11	11	10	8	22	49	23	15	11	6	3	



[Handwritten signature]



6. Classificação dos Serviços

O atendimento deve ser realizado ininterruptamente, direcionados para duas classes de serviços:

a) Serviços Emergenciais

São casos emergenciais, serviços que apresentam alta criticidade. Para estes casos serão prestados esclarecimentos e registradas solicitações de serviços através de protocolos, conforme solicitação dos usuários, sendo necessária comunicação imediata, via sistema, através da interface descrita no item 2.3, deste capítulo, ou outro meio disponibilizado pelo responsável da EMDEC, como: chat, e-mails, ramais, etc., a ser divulgados na fase de implantação. Os critérios de criticidade serão informados posteriormente durante o processo de implantação da Central de Atendimento.

b) Serviços Não Emergenciais

São casos não emergenciais, que não apresentam alta criticidade. Para estes casos serão prestados esclarecimentos e registradas solicitações de serviços através de protocolos, conforme solicitação dos usuários, e será encaminhado automaticamente pelo sistema, através da interface descrita no item 2.3, deste capítulo.

7. Atendimento Humano Receptivo

7.1. Esclarecer aos usuários sobre os assuntos relacionados ao Trânsito e Transporte, e ao PAI SERVIÇO, na Cidade de Campinas/SP

7.1.1. A Central deverá prestar serviços de atendimento ao usuário fornecendo esclarecimentos sobre os assuntos dispostos nos scripts, oferecidos pela EMDEC, acessando as bases de dados de informações através da biblioteca no front end da CONTRATADA;

7.1.2. Os esclarecimentos prestados durante o atendimento humano deverão ser contabilizados com o objetivo de totalizar as informações ou serviços esclarecidos;

7.1.3. Os conjuntos dos assuntos relacionados para informações e esclarecimentos aos usuários poderão sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da EMDEC após análise das demandas.

7.2. Acatamento de solicitações em geral, relacionadas ao Trânsito e Transporte na Cidade de Campinas/SP, através da geração de protocolo no Sistema de Gestão de Relacionamento com o Usuário (front-end), conforme item 2.9.1, deste capítulo.

7.2.1. Os operadores da Central de Atendimento devem registrar, através de protocolo no Sistema de Gestão de Relacionamento com o Usuário, conforme item 2.9.1 deste capítulo, as solicitações dos usuários do Trânsito e Transporte na Cidade de Campinas/SP, tais como: denúncias, elogios, reclamações e outras solicitações;

7.2.2. As Ocorrências Emergenciais de Trânsito e Transporte nas vias da Cidade de Campinas/SP, como, por exemplo: acidentes na via, animais na via, veículos quebrados, veículos estacionados indevidamente, etc., deverão ser registradas no Sistema de Gestão de Relacionamento com o Usuário, conforme item 2.9.1, deste capítulo, e encaminhadas através de transferência de dados, conforme interface descrita no item 2.3 deste capítulo, para tratamento pela Central de Controle Operacional da EMDEC;

7.2.3. O conjunto de assuntos protocolados pela Central poderá sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da EMDEC, após análise das demandas;

7.2.4. Na hipótese em que o atendimento humano, por quaisquer razões, não consiga atender à demanda do usuário, a CONTRATADA deverá encaminhar os registros das solicitações para EMDEC, visando análise pela equipe técnica desta, para possível inserção no script ou cadastro de assuntos para acatamentos das solicitações.

7.3. Acatamento das solicitações dos Usuários do PAI Serviço através da geração de protocolo no SISPAI, conforme item 2.9.2, deste capítulo.

7.3.1. Os operadores da Central de Atendimento deverão registrar através de protocolo no SISPAI – SISTEMA DO PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE INCLUSIVA, conforme item 2.9.2 deste capítulo, as solicitações dos usuários do PAI SERVIÇO, tais como: agendamentos, encaixes, cancelamentos, alterações cadastrais, denúncias, reclamações e outras solicitações;

7.3.2. As reclamações dos usuários do PAI SERVIÇO caracterizadas como serviços emergenciais, sendo: atrasos de viaturas, não comparecimento ao local do agendamento e cancelamento de solicitações de transporte devem ser registradas imediatamente para encaminhamento à operação da EMDEC, através do SISPAI, ou, em caso de o Sistema estar off-line, comunicada através de outros canais que serão disponibilizados pelo responsável da EMDEC, como: chat, e-mails, ramais, etc., a serem divulgados na fase de implantação.

7.3.3. O conjunto de assuntos protocolados pela Central poderá sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da EMDEC, após análise das demandas;

7.3.4. Na hipótese de o atendimento, por quaisquer razões, não atender à demanda do usuário (após tentativas comprovadas através de registros que deverão ser gravados em sua totalidade no histórico do SISPAI), a CONTRATADA deverá encaminhar os registros das solicitações para EMDEC.

8. Gestão da Operação

8.1. Equipe Operacional

8.1.1. A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a operacionalização da Central de Atendimento;

8.1.2. A CONTRATADA deverá compartilhar sua equipe de operadores, e de acompanhamento, como: monitor de qualidade, analista de tráfego, instrutor de treinamento, para execução dos serviços contratados e gestão do atendimento no monitoramento dos serviços;

8.1.3. A fim de assegurar a qualidade dos serviços a ser executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas dos serviços contratados;

8.1.4. A CONTRATADA deverá capacitar as equipes com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao usuário.

8.2. Qualidade dos Serviços

8.2.1. Níveis de Serviços (SLA)



8.2.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à EMDEC, todos os relatórios, semanais e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens a seguir;

8.2.1.2. A EMDEC executará gerenciamento do SLA através dos relatórios disponibilizados;

8.2.2. Indicadores de desempenho para atendimento nos equipamentos de telefonia

8.2.2.1. Ligações Recebidas

Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo sistema de telefonia da CONTRATADA. Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pelo atendimento eletrônico.

8.2.2.2. Ligações não Recebidas

- a) Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central 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) ou Linha Ocupada (LO).
- b) INR – Índice de Ligações Não Recebidas: Meta de 5% de ligações não recebidas. O índice é formado pelo percentual de ligações ofertadas pela telefonia pública e que não entraram no PABX da CONTRATADA em relação ao total de ligações por dia. Assim 95% das ligações ofertadas à Central de Atendimento devem ser absorvidas. Índice medido diariamente.
- c) O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.

8.2.2.3. Perda de Ligações

- a) Índice de Perda: de até 5% diário medido nos Períodos de Maior Movimento (PMM) dentro do dia.
- b) Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento eletrônico e/ou humano;

8.2.3. Indicadores de desempenho para atendimento humano.

8.2.3.1. Tempo Médio de Atendimento – TMA

- a) Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) 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;
- b) O TMA estimado para a prestação de serviços de esclarecimentos das informações no atendimento humano, relacionadas ao Trânsito e Transporte, é de 150 (cento e cinquenta) segundos;
- c) O TMA estimado para a prestação de serviços de esclarecimentos das informações no atendimento humano, relacionadas ao PAI Serviço, é de 150 (cento e cinquenta) segundos;

8.2.3.2. Tempo Máximo de Espera

- a) Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendido pelo atendimento eletrônico, e após navegação, entra na fila de espera para atendimento. Excluindo-se as ligações resolvidas no atendimento eletrônico ou transferidas.
- b) TME – Tempo Máximo de Espera: É a média de todas as ligações que entram no atendimento eletrônico e vão para a fila de espera para atendimento.
- c) ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera:
- d) Meta de atender 80% das ligações da fila de espera em até 300 (trezentos) segundos, na média, e os 20% restantes deverão ser atendidas em até 360 (trezentos e sessenta) segundos. Índice medido diariamente.

- e) O tempo máximo de espera aceito pela EMDEC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 300 (trezentos) segundos, depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano no atendimento eletrônico.

8.2.3.3. Ligações Abandonadas

- a) Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário.
- b) ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 8% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

8.2.3.4. Registro de Atendimentos

- a) Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao usuário no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação;
- b) IAR - Índice de Atendimentos Registrados: 100% de ligações atendidas no dia.

8.2.3.5. Pesquisa de Satisfação

- a) Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da EMDEC;
- b) IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 90% de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, do universo entrevistado;
- c) O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: 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 com o atendimento.

8.2.4. Acordo de Níveis de Serviços (SLA) – Indicadores de Qualidade

8.2.4.1. Os Níveis de Serviço estabelecidos pela EMDEC entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções;

8.2.4.2. A CONTRATADA deverá apresentar ainda um relatório consolidado mensal apresentando os índices da tabela acima em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.



Quadro representativo para medição da "Qualidade dos Serviços", com a natureza do indicador:

Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Meta	Penalidade
Tempo Médio de Atendimento - TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) 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;	Diário	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao Trânsito e Transporte é de 150 (cento e cinqüenta) segundos;	Leve
Tempo Médio de Atendimento - TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) 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;	Diário	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao PAI Serviço é de 150 (cento e cinqüenta) segundos;	Leve
ILE - Índice do Tempo Máximo de Atendimento da Fila de Espera	O tempo máximo de espera aceito pela EMDEC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 300 (trezentos) segundos após a opção de atendimento da URA	Diário	Atender 80% das ligações em até 300 (trezentos) segundos. Os demais 20% deverão ser atendidas em até 360 (trezentos e sessenta segundos)	Grave
INR - Índice de Ligações Não Recebidas	Entende-se por ligação não recebida 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 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.	Diário	Não receber no máximo 5% das ligações ofertadas	Grave
IPL - Índice de Ligações Perdidas	Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário recebe informação através do atendimento eletrônico através de URA e/ou humano;	Diário	Perder no máximo 5% das ligações que chegaram ao PABX até o atendimento eletrônico	Média
IPS - Índice de Pesquisa de Satisfação	Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da EMDEC.	Diário e Campanha	Ter um índice de satisfação de 90%	Leve





IAR - Índice de Atendimentos Registrados	Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao usuário no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação.	Diário	Registrar 100% dos atendimentos efetuados	Média
ILA - Índice de ligações abandonadas	Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário.	Diário	Meta de 8% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.	Leve



8.2.5. Monitoração do Atendimento

8.2.5.1. A CONTRATADA deverá monitorar os operadores de acordo com os indicadores de qualidade especificados nesse Termo de Referência;

8.2.5.2. A CONTRATADA se compromete a implantar a "MONITORIA DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO HUMANO";

8.2.5.3. Deverão ser realizadas mensalmente 10 monitorias, no mínimo, por operador, com percentagem de bons a excelentes acima de 85%;

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

8.2.5.5. Poderão ser realizadas reuniões mensais entre a CONTRATADA e a EMDEC, 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 EMDEC;

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

8.2.5.7. Será permitido à EMDEC o acompanhamento de toda a realização do processo de monitoria;

8.2.5.8. 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 EMDEC.

8.2.6. Relatórios e Consultas

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

8.2.6.2. Os relatórios deverão ser apresentados em idioma português com possibilidade de seleção de páginas para impressão;

8.2.6.3. Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte;

8.2.6.4. Os relatórios semanais são:

8.2.6.4.1. Relatório de atendimentos semanais: Contendo as informações de Ligações Totais, Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Abandonadas, TMA, TME, Atendidas em até 300 segundos, Atendidas após 300 segundos, Abandonadas até 300 segundos, Abandonadas após 300 segundos e quantidade máxima e mínima de operador na hora, além do Nível de Atendimento (ILE). Totalização e média da semana e de final de semana;

8.2.6.4.2. Relatório de pesquisa de satisfação semanal: Contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Quantidade de Pesquisas de Satisfação e Percentual de Aprovação (IPS);

8.2.6.5. Os relatórios mensais são:

8.2.6.5.1. Todos os relatórios semanais de forma consolidada com total geral, total por semana e total de final de semana, de cada informação dos relatórios;

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

V. CONTROLE DA QUALIDADE/FATURAMENTO

A empresa CONTRATADA deverá enviar relatórios semanais imediatamente na semana posterior ao dos serviços prestados, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos no item "8.2. Qualidade dos Serviços". Os relatórios serão analisados pela CONTRATANTE que validará os serviços, ou aplicará as penalidades de desconto conforme quadro apresentado abaixo, após o devido processo administrativo com garantia da ampla defesa e contraditório.

Somente após a validação a empresa CONTRATADA, poderá emitir a nota fiscal, a qual deverá ser enviada até o 3º dia útil, subsequente ao mês da prestação de serviços.

Nome	Objetivo	Meta	Penalidade
Tempo Médio de Atendimento – TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) 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;	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao Trânsito e Transporte é de 150 (cento e cinqüenta) segundos; DIÁRIA	Maior que 150 segundos, considerando: total de segundos do dia/nº de ligações Desconto de 0,16% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 5% no mês
Tempo Médio de Atendimento – TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) 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;	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao PAI Serviço é de 150 (cento e cinqüenta) segundos; MENSAL (Exceto em situações excepcionais)	Maior que 150 segundos, considerando: total de segundos do dia/nº de ligações Desconto de 0,16% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 5% no mês
ILE - Índice do Tempo Máximo de Atendimento da Fila de Espera	O tempo máximo de espera aceito pela EMDEC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 300 (trezentos) segundos após a opção de atendimento da URA	Atender 80% das ligações em até 300 (trezentos) segundos; DIÁRIA	Menor que 80% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês

INR – Índice de Ligações Não Recebidas	Não receber no máximo 5% das ligações ofertadas (diária). Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da CONTRATADA.	Receber no mínimo 95% das ligações ofertadas à Central de Atendimento DIÁRIA	Menor que 95% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês
IPL – Índice de Ligações Perdidas	Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento (diária). O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento eletrônico através de URA e/ou humano;	Perder no máximo 5% das ligações que chegaram ao PABX até o atendimento eletrônico DIÁRIA	Maior que 5% - Desconto de 0,33% do valor total do contrato x número de dias da ocorrência, limitado a 10% no mês
IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação	Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da EMDEC.	Ter um índice de satisfação de 90% MENSAL	Maior que resultado 0,1 - considerando: total de avaliações ruins e péssimas/total de avaliações Desconto de 5% no mês
IAR - Índice de atendimentos Registrados	Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao usuário no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação.	Registrar 100% dos atendimentos efetuados MENSAL	Maior que resultado 0,1 - considerando: total de avaliações ruins e péssimas/total de avaliações Desconto de 5% no mês
ILA – Índice de ligações abandonadas	Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário.	Meta de 8% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas. MENSAL	Maior que resultado 8 - considerando: total de ligações recebidas/total de ligações abandonadas Desconto de 5% no mês

Além dos descontos que podem ser realizados pela inexecução de qualquer indicador elencado no item "8.2. Qualidade dos Serviços" (V-CONTROLE DA QUALIDADE/FATURAMENTO), a empresa poderá ainda sofrer as penalidades aplicadas, previstas no capítulo VI, pendentes de cobrança.

VI. PENALIDADES

As penalidades serão aplicadas conforme:

1. Leve

Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade leve a CONTRATADA receberá uma Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor da EMDEC, após o devido processo administrativo com garantia da ampla defesa e contraditório. Em caso de reincidência, dentro do mesmo mês, será advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento dentro do mês de execução do serviço, a EMDEC aplicará multa correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da segunda penalidade leve;

2. Média

Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade média a CONTRATADA receberá Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor da EMDEC, após o devido processo administrativo com garantia da ampla defesa e contraditório. Em caso de reincidência, dentro do mesmo mês, a CONTRATADA será advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento dentro do mês de execução do serviço, a EMDEC aplicará multa correspondente a 0,2% (dois décimos por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da segunda penalidade média;

3. Grave

Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de penalidade grave a CONTRATADA receberá Notificação para Ajuste de Conduta pelo Gestor da EMDEC, após o devido processo administrativo com garantia da ampla defesa e contraditório. Em caso de reincidência, a EMDEC aplicará multa correspondente a 0,3% (três décimos por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência da penalidade grave.

O quadro abaixo representa as penalidades a serem aplicadas, conforme o serviço solicitado à empresa, pela EMDEC, além das previstas no ÍTEM V CONTROLE DA QUALIDADE/FATURAMENTO.

Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Meta	Observações	Penalidade
Criação/alteração de serviços (Filas, rotas, músicas, fraseologia e filas de espera) no DAC e Atendimento Eletrônico através de URA, Alterações nos sistemas, aplicativos e relatórios.	Criar novas configurações ou alteração de serviços seguindo definições de encaminhamento de chamadas pelo gestor do Contrato.	Implementações de baixa complexidade: Parametrizações, gravações de fraseologia, músicas e mensagens de espera – prazos: a) Emergenciais: execução imediata; b) Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas; c) Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas; Criação/alteração de serviços (Filas, rotas, músicas, fraseologia e filas de espera) no DAC e Atendimento Eletrônico através de URA, Alterações nos sistemas, aplicativos e relatórios. Criar novas configurações ou alteração de serviços seguindo definições de encaminhamento de chamadas pela gestora do Contrato. d) Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total do Atendimento Eletrônico em até 24 (vinte e quatro) horas;	100%	Na ausência de solicitações (oportunidades) o Nível de Serviço do mês referênciada será "N/A"	Leve



Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Meta	Observações	Penalidade
Monitoração da qualidade	Garantir a aderência às políticas, procedimentos e scripts de atendimento	Realização de 10 monitorias, no mínimo, por operador, por mês, com percentagem de bons a excelentes acima de 90%	100%	Relatórios com o resultado das monitorias até o 3º dia útil do mês subsequente	Leve
Continuidade de atendimento	Garantir o pleno funcionamento da operação com a substituição de equipamentos e infraestrutura que suportam a execução do serviço (exemplo: teclado, mouse, headset, monitor, CPU, placas, sistema de gravação digital, etc.) e mantendo o padrão de qualidade dos mesmos	Substituição imediata com tolerância de 2 horas	100%		Leve
Recuperação e escuta de ligações realizadas por gravadores digitais	Disponibilizar a escuta das gravações solicitadas pela EMDEC, a partir do fornecimento de informações de busca sobre a gravação	Busca de gravações em até 20 minutos após solicitação/sob demanda para ligações ocorridas em um prazo de até 12 meses anteriores à data da solicitação e de 1 dia útil para as ligações ocorridas em um prazo superior a 12 meses anteriores à data de solicitação	100%		Leve





Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Meta	Observações	Penalidade
Disponibilidade de infraestrutura de telecomunicações, PABXDAC, Atendimento Eletrônico através de URA, links, redes, gravadores digitais	Corrigir as falhas do ambiente produtivo referentes ao hardware, sistema operacional, software básico e do conjunto do Sistema de Atendimento (Eletrônico através de URA, servidores estatísticos, gerenciadores, PABX-DAC, servidores CTI, entre outros) que influenciem na disponibilidade do atendimento humano e eletrônico	99,50%	100%		Disponibilidade igual ou superior a 99% e inferior a 99,5% - Penalidade leve; Disponibilidade igual ou superior a 98% e inferior a 99% - Penalidade Média; Disponibilidade inferior a 98% - Penalidade Grave
Execução do plano de Treinamentos	Garantir o cumprimento do plano de treinamento aprovado pela CONTRANTE	100%	100%		Cumprimento de 90% a 99,9% do plano de treinamento - Penalidade leve; Cumprimento inferior a 90% do plano de treinamento - Penalidade Média
Disponibilização on-line de relatórios	Garantir o acesso do gestor da EMDEC às informações do Call Center	100%	100%	Relatórios diários - até as 10h no dia seguinte ao fechamento Relatórios Mensais - até o 3º dia útil do mês subsequente	Leve
Disponibilização ou não operação serviços	Garantir serviços conforme níveis de SLA	24 horas por dia X 7 dias por semanas	100%	A penalidade será aplicada por cada um dos serviços não operados	Grave



Comunicação verbal e por escrito e dentro do prazo de 24 horas sobre anormalidades existentes na operação	Cientificar verbalmente, no momento da ocorrência, a gestão da EMDEC e encaminhar, por escrito, dentro do prazo de 24 horas	Diário	100%	A penalidade será aplicada por cada identificação repassada	Leve
---	---	--------	------	---	------

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



VII. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

1. Responsabilidade Ambiental

1.1. A Contratada deverá garantir que os serviços disponibilizados na Central de Atendimento tenham por base os princípios de responsabilidade ambiental;

1.2. A Contratada deverá definir e implementar políticas para mudanças nos hábitos e comportamentos dos funcionários que atuam nas suas instalações, de preferência com a implantação de programas de reciclagens de materiais de uso comum.

2. Competências Gerais

2.1. O serviço de telefonia é de responsabilidade da EMDEC, que disponibilizará para CONTRATADA os números fornecidos pela operadora para atendimento na Central de Atendimento, sendo: 19 3772 1517, para atendimento às demandas do Trânsito e Transporte, e 0800 600 1517, para atendimento exclusivo aos usuários do PAI Serviço;

2.2. A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;

2.3. A EMDEC deve fornecer os scripts para o Atendimento Eletrônico através de URA, bem como, para maiores esclarecimentos através do Atendimento Humano Receptivo;

2.4. A CONTRATADA se compromete e garante que todas as informações disponibilizadas pela CONTRATADA e scripts de atendimento serão utilizadas exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto;

2.5. Todo o conteúdo dos scripts e das informações gerais é de propriedade total e exclusiva da EMDEC;

2.6. A CONTRATADA se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido de informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os usuários e/ou funcionários da EMDEC;

2.7. A EMDEC deve responder todas as solicitações da CONTRATADA para as quais não existam "scripts";

2.8. A EMDEC deve analisar os pedidos de informações, sugestões e elogios registrados pela CONTRATADA;

2.9. As informações utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento ser atualizadas, excluídas ou alteradas pela EMDEC, ficando sob responsabilidade da EMDEC avisar à CONTRATADA de tais alterações;

2.10. As tentativas para atender às demandas dos usuários pela CONTRATADA deverão envolver:

- a) Consulta a base de informações, através dos scripts disponíveis na biblioteca, acessível pelo front end, disponibilizadas pela EMDEC;
- b) Consulta aos multiplicadores;
- c) Consulta a quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da EMDEC.

2.11. A CONTRATADA deve responder possíveis reclamações relacionadas aos seus operadores, no caso de registro de protocolo de responsabilidade da mesma, durante o atendimento humano receptivo. Neste caso, a

EMDEC remeterá o caso direto à CONTRATADA, para as providências necessárias à superação da reclamação;

2.12. A CONTRATADA, além do fornecimento dos profissionais que integrarão o Posto de Atendimento deverá fornecer todos os itens descritos acima no ESCOPO que são necessários para a perfeita execução dos serviços e obriga-se a:

- a) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- b) Responsabilizar-se pela alocação de profissionais devidamente habilitados;
- c) Treinar todos os funcionários que integrarão os Postos de Atendimento nos sistemas necessários;
- d) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Administração;
- e) Responsabilizar-se, pelos encargos trabalhistas (inclusive transporte e alimentação), previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;
- f) Responsabilizar-se por remunerar os profissionais contratados para prestação dos serviços com salários não inferiores ao piso salarial das respectivas categorias, firmado em acordo, convenção ou dissídio coletivo;
- g) Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem prévia autorização do contratante;
- h) Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação;
- i) Selecionar e preparar rigorosamente os funcionários que irão prestar os serviços, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;
- j) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus funcionários, acidentados ou com mal súbito;
- k) Fornecer aos funcionários os Equipamentos de Proteção Individual - EPIs, que deverão ser adequados ao tipo de serviço da categoria profissional contratada, de acordo com o disposto no respectivo acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho e legislação aplicáveis, substituindo-os quando necessário;
- l) Providenciar, quando solicitada, a substituição de quaisquer equipamentos, materiais e ferramentas, considerados ineficientes ou obsoletos, ou que causem prejuízos aos serviços a serem executados;
- m) Manter todos os equipamentos necessários a execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados ser substituídos;
- n) Indicar "Preposto", que será legítimo representante da Contratada, com a missão de garantir o bom andamento da execução do contrato;
- o) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com a qualidade e tecnologia, adequadas com a observância às recomendações de boa técnica, normas e legislação;
- p) Observar na prestação dos serviços, rigorosamente as disposições deste Projeto Básico.

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S.A
CONTRATADA: INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA
CONTRATO N° 045/2017 (DE ORIGEM)

Objeto: implantação e administração de Central de Atendimento, disponibilizada à população de Campinas/SP, com o objetivo de prestação de serviços relacionados ao trânsito e transporte, bem como ao PAI Serviço. A Central de Atendimento é constituída por espaço físico, prestação de serviço de atendimento humano receptivo, gestão de pessoas e recursos tecnológicos envolvidos no serviço, hospedagem de sistemas aplicativos e operacionalização de Scripts definidos pela CONTRATANTE.


Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damos-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar Estadual n° 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

Campinas, **01 DEZ. 2017**


Carlos José Barreiro
Diretor Presidente da EMDEC S/A


Guilherme Damasceno Fernandes
Diretor de Desenvolvimento Institucional da EMDEC S/A


Fernando Eduardo Monteiro de Carvalho Garner
INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA


Mário Armando Gomide Guerreiro
INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA



DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP**CONTRATANTE:** EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A

CNPJ Nº: 44.602.720/0001-00


CONTRATADA: INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA

CNPJ Nº: 48.197.859/0001-69

CONTRATO Nº 045/2017 (DE ORIGEM)**DATA DA ASSINATURA:****VIGÊNCIA:** 24 (vinte e quatro) meses**OBJETO:** implantação e administração de Central de Atendimento, disponibilizada à população de Campinas/SP, com o objetivo de prestação de serviços relacionados ao trânsito e transporte, bem como ao PAI Serviço. A Central de Atendimento é constituída por espaço físico, prestação de serviço de atendimento humano receptivo, gestão de pessoas e recursos tecnológicos envolvidos no serviço, hospedagem de sistemas aplicativos e operacionalização de Scripts definidos pela CONTRATANTE.**VALOR:** R\$ 1.734.976,80 (um milhão, setecentos e trinta e quatro mil, novecentos e setenta e seis reais e oitenta centavos)

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

Campinas, 01 DEZ. 2017


Carlos José Barreiro
Diretor Presidente da EMDEC S/A
carlos.barreiro@emdec.com.br
Guilherme Damasceno Fernandes
Diretor de Desenvolvimento Institucional da EMDEC S/A
guilherme.fernandes@emdec.com.br



PREGÃO n° 026/2017
 PROTOCOLO n° 120/2017
 MODALIDADE PREGÃO PRESENCIAL
 TIPO MENOR PREÇO GLOBAL

Nome da Proponente: Informática de Município Associados S/A – IMA

Endereço: Rua Bernardo de Sousa Campos, 42 – Bairro Ponte Preta

Telefone: (19) 3755-6500

e-mail: ima@ima.sp.gov.br

CNPJ/MF n.º: 48.197.859/0001-69

Conta Corrente: 105800-2

Banco: Banco do Brasil SA

Agência: 4203-X

Cidade: Campinas SP.

Ludmyla E. N. Voto
 Assistente Administrativo
 EMDEC S/A
 Confere com o Original
 EMDEC S/A

1. Considerando as especificações deste Termo de Referência propomos os preços abaixo indicados:

ITEM	DESCRIPTIVO/ SERVIÇOS	PARÂMETROS	UNID.	QTD. (A)	VALOR UNITÁRIO MÊS (B)	VALOR TOTAL (R\$) (C=A X B) 24 MESES
1	PA - Trânsito e Transporte	Máximo de 30.000 ligações/mês	Meses	24	R\$ 40.131,74	R\$ 963.161,76
2	PA - PAI Serviço	Máximo de 20.000 ligações/mês	Meses	24	R\$ 26.754,32	R\$ 642.103,68
3	Link de dados	Capacidade que atenda às demandas	Meses	24	R\$ 2.075,50	R\$ 49.812,00
4	URA	Desenvolvimento e manutenção	Meses	24	R\$ 3.329,14	R\$ 79.899,36
TOTAL					R\$ 72.290,70	R\$ 1.734.976,80

VALOR TOTAL R\$ 1.734.976,80 (um milhão, setecentos e trinta e quatro mil, novecentos e setenta e seis reais e oitenta centavos)

Observação: * Os valores dos serviços devem atender todas as demandas descritas, além dos demonstrativos anexados em tabelas, no termo de referência, com a respectiva volumetria do nosso atendimento.

2. Declaramos, sob as penas da lei, que:

- a) Nos preços propostos estão inclusos todos os custos, despesas, tributos, encargos e incidências, diretos ou indiretos, não importando a natureza, que recaiam sobre os serviços solicitados no Anexo I – Termo de Referência.





PROPOSTA DE PREÇO – PPS 050/2017



- b) Esta proposta, nos termos do edital, é firme e concreta, não nos cabendo desistência após a fase de habilitação, na forma do Art. 43, § 6º, da Lei Federal nº 8.666/93 com suas alterações.
- c) Por ser de nosso conhecimento, atendemos e nos submetemos a todas as cláusulas e condições do Edital, relativas à licitação supra, bem como às disposições da Lei Federal nº 10.520/02, Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, e Decretos Municipais nº 14.218/03 e 14.602/04, que integrarão o presente ajuste.
- d) A prestação de serviços atenderá integralmente às especificações do objeto descritas no Anexo I – Termo de Referência do Edital.

03. Prazo de validade da presente proposta: 90 (noventa) dias corridos.

Data: 08/11/2017

Assinatura: _____

Nome: Keli Resende Gonçalves

RG: 34.389.143-8

CPF: 312.036.758-36

L. N. Vota
Ludmyla E. N. Vota
Assistente Administrativo
EMDEC S/A.
Confere com o Original
EMDEC S/A



ANEXO II A - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

PREGÃO n.º 026/2017

PROTOCOLO n.º 120/2017

MODALIDADE PREGÃO PRESENCIAL

TIPO MENOR PREÇO GLOBAL

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	QTDE. HORAS	CUSTO HORA R\$	PREÇO GLOBAL R\$
1.	MÃO DE OBRA			
1.1	Agente (hora normal) 06:00 às 12:00	600	R\$ 9,97	5.982,00
1.2	Agente (hora normal) 12:00 às 18:00	450	R\$ 9,97	4.486,50
1.3	Agente (hora normal) 18:00 às 00:00	300	R\$ 9,97	2.991,00
1.4	Agente (hora normal) 00:00 às 06:00	300	R\$ 9,97	2.991,00
1.5	Apoio de Equipe Operacional	200	R\$ 19,05	3.810,00
1.6	Sub Total M.O.	1850		20.260,50
1.7	Taxa de encargos sociais % (sobre 1.6)			14.042,55
1.8	Soma 1.6 + 1.7	1850		34.303,05
1.9	Vale Transporte			2.072,12
1.10	Alimentação			9.456,00
1.11	Outros			5.364,44
1.12	Soma 1.8 + 1.9 + 1.10 + 1.11	1850		51.195,62
1.13	Taxa de BDI % (sobre 1.12)			15.368,93
1.14	Total (1.12 + 1.13)	1850		66.564,55

2.	EQUIPAMENTOS/TREINAMENTOS			
2.1	Treinamento			-
2.2	Uniforme			-
2.3	Exames Médicos			103,56
2.4	Outros			247,80
2.4.1	Link de Dados			1.556,53
2.4.2	URA			2.496,18
2.5	Soma de 2.1 a 2.4			4.404,07
2.6	Taxa BDI % sobre 2.5			1.322,10
2.7	Total (2.5 + 2.6)			5.726,17

3. TOTAL GERAL (1.14 + 2.7)	1850	R\$ -	R\$ 72.290,72
------------------------------------	-------------	--------------	----------------------

VALOR GLOBAL (12 meses) = R\$ 867.488,64

Custo da hora/homem média = $\frac{\text{Valor Global R\$}}{1.850}$ = R\$ 39,08

Obs.: O total das horas correspondentes às horas trabalhadas pelos Agentes



Ludmila E. N. Voto
Assistente Administrativo
EMDEC S/A
Confere com o Original
EMDEC S/A





ANEXO II B - COMPOSIÇÃO DE BENEFÍCIOS E DESPESAS INDIRETAS - BDI

PREGÃO n.º 026/2017

PROTOCOLO n.º 120/2017

MODALIDADE PREGÃO PRESENCIAL

TIPO MENOR PREÇO GLOBAL

COMPOSIÇÃO DE BENEFÍCIOS E DESPESAS INDIRETAS - BDI

1 - Administração Central	20,07%
2 - Administração Local	0,00%
3 - Lucro + Risco	1,30%
4 - Encargos financeiros	0,00%
5 - Sub-total (soma 1 até 4)	21,37%
6 - Impostos	
A - ISS =	3,00%
B - PIS =	0,65%
C - COFINS =	3,00%
7 - SOMA (A + B + C)	6,65%
8 - Taxa de BDI $\left\{ \left[\frac{100 + \text{sub total } 5}{100 - \text{soma } 7} \right] - 1,00 \right\} \times 100$	

BDI Adotado = 30,02%

Ludmyla E. N. Vota
Assistente Administrativo
EMDEC S/A
Confere com o Original
EMDEC S/A



ANEXO II C - COMPOSIÇÃO DE ENCARGOS LEIS SOCIAIS E RISCOS DO TRABALHO

PREGÃO n.º 026/2017

PROTOCOLO n.º 120/2017

MODALIDADE PREGÃO PRESENCIAL

TIPO MENOR PREÇO GLOBAL

COMPOSIÇÃO DOS ENCARGOS LEIS SOCIAIS E RISCOS DO TRABALHO

A. Encargos Sociais Básicos

20,00%	% A1.	Previdência Social
8,00%	% A2.	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
2,50%	% A3.	Salário Educação
1,50%	% A4.	Serviço Social da Indústria (SESI/SESC)
1,00%	% A5.	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI/SENAC)
0,60%	% A6.	Serviço de Apoio à Pequena e Média Empresa (SEBRAE)
0,20%	% A7.	Instituto Nac. de Colonização e Reforma Agrária (INCRA)
2,34%	% A8.	Seguro contra os acidentes de trabalho (INSS)
0,00%	% A9.	Desoneração de qualquer encargo social (discriminar)
0,00%	% A10.	Outros encargos não previstos acima (discriminar indicando a alíquota respectiva)
36,14%	%	Sub Total A

B. Encargos Sociais que Recebam as Incidências de A

0,09%	% B1.	Repouso Semanal e Feriados
0,62%	% B2.	Auxílio Enfermidade
0,03%	% B3.	Licença Paternidade
8,33%	% B4.	13. Salário
1,39%	% B5.	Faltas Justificadas / Acidentes de Trabalho
11,11%	% B6.	Férias
0,14%	% B7.	Licença Maternidade Complementar
0,14%	% B8.	Horas Extras
0,98%	% B9.	Adicionais (Noturno, Sobreaviso e Insalubridade)
22,83%	%	Sub Total B

C. Encargos Sociais que Não Recebam as Incidências Globais de A

0,90%	% C1.	Depósito por Despedida Injusta 50% sobre [A2+(A2xb)]
0,66%	% C2.	Férias (indenizadas)
0,49%	% C3.	Aviso Prévio Indenizado
2,05%	%	Sub Total de C

D. Taxas das reincidências

8,25%	% D1.	Reincidência de A sobre B
0,04%	% D2.	Reincidência de A2 sobre C3
8,29%	%	Sub Total de D

69,31% % PERCENTAGEM TOTAL

Quando não há recolhimento de algum dos encargos acima, preencher com zero


Ludmyla E. N. Vota
Assistente Administrativo
EMDEC S/A
Confere com o Original
EMDEC S/A