



## EDITAL DE LICITAÇÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 038/2023

PROCESSO nº 2023/0002561

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO (CENTRAL DE ATENDIMENTO) RECEPTIVO E ATIVO POR TELEFONE E DIGITAL, CHAT, WHATSAPP E SMS (SHORT MESSAGE SERVICE), NA FORMA HUMANA, ELETRÔNICA E DIGITAL (SERVIÇOS CONTÍNUOS)

### ÍNDICE

#### PREÂMBULO

1. DAS NORMAS DE REGÊNCIA DA LICITAÇÃO
2. DO OBJETO
3. DO VALOR REFERENCIAL PARA A CONTRATAÇÃO
4. DOS ESCLARECIMENTOS E DAS IMPUGNAÇÕES AO ATO CONVOCATÓRIO
5. DA PARTICIPAÇÃO
6. DAS PROPOSTAS
7. DA HABILITAÇÃO
  - 7.1. EXIGÊNCIAS LEGAIS
    - 7.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA
    - 7.1.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA
    - 7.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA
    - 7.1.4. DECLARAÇÕES E OUTRAS COMPROVAÇÕES
    - 7.1.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
  - 7.2. DISPOSIÇÕES GERAIS
8. DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO
9. DO RECURSO, DA HOMOLOGAÇÃO E DO REGISTRO DE PREÇOS
10. DA DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO
11. DA GARANTIA CONTRATUAL
12. DA CONTRATAÇÃO
13. DOS PRAZOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
14. DAS CONDIÇÕES E DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
15. DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

## 16. DOS PAGAMENTOS E DO REAJUSTE DE PREÇOS

## 17. DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

## 18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 038/2023

PROCESSO nº 2023/0002561

OFERTA DE COMPRA: 420030000012023OC00102

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

DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA: 28/07/2023

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 10/08/2023 - ÀS 10 HORAS.

### PREÂMBULO

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, através da **Coordenadoria Geral de Administração - CGA**, nos termos da competência prevista no artigo 60, da Lei Complementar Estadual nº 988, de 09 de janeiro de 2006, e no artigo 7º, inciso I, do Ato Normativo DPG nº 100, de 23 de outubro de 2014, neste ato representada pelo **Diretor Técnico do Departamento de Licitações da CGA**, Jorge Henrique Menneh, torna público que se acha aberta nesta unidade licitação na modalidade **PREGÃO**, cujo processamento ocorrerá por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo ("Sistema BEC/SP"), com utilização de recursos de tecnologia da informação, denominada **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo MENOR PREÇO, tendo como critério de julgamento o menor preço **GLOBAL** e regime de execução de empreitada por preço **UNITÁRIO**.

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

A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), no dia e hora mencionados no cabeçalho do Edital e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no Sistema BEC/SP pela autoridade competente.

### 1. DAS NORMAS DE REGÊNCIA DA LICITAÇÃO

1.1. O certame será regido pelas disposições normativas abaixo indicadas, inclusive com relação às sanções nelas previstas, sem prejuízo das demais normas regulamentares aplicáveis à espécie:

a) Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

b) Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, com as alterações posteriores, inclusive da Lei Complementar Federal nº 147, de 07 de agosto de 2014 (doravante simplesmente designada como "Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte");

c) Decreto Estadual nº 49.722, de 24 de junho de 2005, que regulamenta a utilização do pregão eletrônico;

d) Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023, que disciplina os procedimentos voltados ao processo administrativo sancionatório no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e dá

outras providências;

**e)** Ato Normativo DPG nº 100, de 23 de outubro de 2014, que disciplina os procedimentos voltados à aquisição de bens e à contratação de obras ou serviços, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, alterado pelo Ato Normativo DPG nº 223, de 27 de setembro de 2022;

**f)** Ato Normativo DPG nº 239, de 17 de abril de 2023, que dispõe sobre o marco temporal para realização de procedimentos licitatórios ou contratações diretas, fundamentados nas Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo;

**g)** Ato Normativo DPG nº 194, de 31 de maio de 2021, que dispõe sobre a instituição do Sistema Eletrônico de Informações – SEI - no âmbito da Defensoria Pública do Estado, alterado pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 9 de setembro de 2022.

**1.2.** Aplicar-se-á subsidiariamente, no que couberem, as seguintes disposições:

**a)** Decreto Estadual nº 47.297, de 06 de novembro de 2002, que regulamenta a modalidade pregão;

**b)** Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com as posteriores alterações;

**c)** Lei Estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, com as posteriores alterações

## **2. DO OBJETO**

**2.1.** A presente licitação tem por objeto a prestação de serviços de atendimento (Central de Atendimento) receptivo e ativo por telefone e digital, Chat, WhatsApp e SMS (Short Message Service), na forma humana, eletrônica e digital, conforme especificações constantes do Termo de Referência (**Anexo I do Edital**).

## **3. DO VALOR REFERENCIAL PARA A CONTRATAÇÃO**

**3.1.** O valor máximo de referência para a contratação é de R\$ 59.298.249,90 (cinquenta e nove milhões, duzentos e noventa e oito mil, duzentos e quarenta e nove reais e noventa centavos) para 30 (trinta) meses.

**3.2.** A despesa onerará os recursos orçamentários e financeiros no Programa de Trabalho 03.092.4200.6288.0000, Elemento 33.90.39-99 e Fonte de Recursos 1.760.20002 da Unidade Gestora 420030.

## **4. DOS ESCLARECIMENTOS E DAS IMPUGNAÇÕES AO ATO CONVOCATÓRIO**

**4.1.** Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão Eletrônico até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública.

**4.2.** Os pedidos de esclarecimentos serão formulados em campo próprio do Sistema BEC/SP, encontrados na opção EDITAL e serão respondidos pelo Pregoeiro que decidirá no prazo de até 01 (um) dia útil, anterior à data fixada para abertura da sessão pública.

**4.3.** As impugnações também serão formuladas em campo próprio do Sistema BEC/SP, encontrados na opção EDITAL, e serão decididas pela Coordenadora Geral de Administração, após manifestação do Pregoeiro, e respondidas pelo subscritor do Edital no prazo de até 01 (um) dia útil, anterior à data fixada para abertura da sessão pública.

**4.4.** Quando o acolhimento da impugnação implicar alteração do Edital de modo a afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame.

**4.5.** A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do Pregão.

**4.6.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos, bem como às impugnações eventualmente feitas,

constarão no campo próprio no Sistema BEC/SP.

## 5. DA PARTICIPAÇÃO

**5.1.** Poderão participar do certame todos os interessados em contratar com a Administração Pública Estadual, observados os seguintes requisitos:

- a)** estar registrado no CAUFESP, em atividade econômica compatível ao seu objeto;
- b)** ter ramo de atividade pertinente ao objeto do certame;
- c)** ser detentor de senha para participar de procedimentos eletrônicos;
- d)** ter credenciado o seu representante, na forma estabelecida no regulamento que disciplina a inscrição no referido Cadastro.

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

**5.1.2.** As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos, para o registro no CAUFESP, para o credenciamento de representantes e para a obtenção de senha de acesso, estão disponíveis no endereço eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br).

**5.1.3.** As interessadas que forem ME ou EPP e não se cadastrarem corretamente no CAUFESP, não aparecendo tal condição no sistema, não gozarão dos benefícios previstos no Estatuto Nacional da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, podendo apenas concorrer com as demais empresas, em igualdade de condições.

**5.2.** A participação no certame está condicionada, ainda, a que o interessado, ao acessar inicialmente o ambiente eletrônico de contratações do Sistema BEC/SP, declare, mediante assinalação nos campos próprios, que inexistem qualquer fato impeditivo de sua participação no certame ou de sua contratação, que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP, relativos à dispensa de licitação, convite e pregão eletrônico.

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

**5.4.** Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante, em cada pregão eletrônico.

**5.5.** O envio da proposta vinculará a licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame.

**5.6.** Para o exercício do direito de preferência de que trata o subitem 8.7, bem como para a fruição do benefício da habilitação com irregularidade fiscal e trabalhista, previsto na alínea "f", do subitem 8.10, do Edital, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP.

**5.7.** Não poderão participar desta licitação pessoas físicas ou jurídicas:

**5.7.1.** que estejam com o direito de licitar e contratar temporariamente suspenso, ou que tenham sido impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, direta e indireta, com base no artigo 87, inciso III, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e no artigo 7º da Lei Federal 10.520, de 17 de julho de 2002 (Súmula TCE nº 51);

**5.7.2.** que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública federal, estadual ou municipal, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/93;

**5.7.3.** que possuam vínculos de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com a

autoridade competente, o Pregoeiro, o subscritor do edital ou algum dos membros da respectiva equipe de apoio, nos termos do artigo 9º, da Lei Federal nº 8.666/93;

**5.7.4.** que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativamente ou judicialmente;

**5.7.5.** que estejam reunidas em consórcio ou sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

**5.7.6.** que tenham sido proibidas pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela Administração Pública federal, estadual, municipal, direta e indireta, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, da Lei Federal nº 12.529, de 30 de novembro de 2011;

**5.7.7.** que estejam impedidas ou proibidas de contratar com a Administração Pública em virtude de sanção de interdição temporária de direitos ou restritiva de direito, decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos dos artigos 10 e 72, § 8º, inciso V, da Lei Federal nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998;

**5.7.8.** que tenham sido proibidas de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429, de 02 de junho de 1992 com redação dada pela Lei Federal nº 14.320, de 25 de outubro de 2021;

**5.7.9.** que tenham sido declaradas inidôneas para contratar com a Administração Pública pelo Plenário do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 108, da Lei Complementar Estadual nº 709, de 14 de janeiro de 1993;

**5.7.10.** que tenham sido suspensas temporariamente, impedidas ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do artigo 74, incisos IV e V, do Decreto Estadual nº 58.052, de 16 de maio de 2012;

**5.7.11.** empresas que tiveram sua falência decretada.

**5.7.12.** cooperativas de trabalho, conforme Decreto Estadual nº 55.938, de 21 de junho de 2010, com a alteração do Decreto Estadual nº 57.159, de 21 de julho de 2011.

## **6. DAS PROPOSTAS**

**6.1.** As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), na opção PREGÃO-ENTREGAR PROPOSTA, desde a divulgação na íntegra do Edital no referido endereço eletrônico, até o dia e horário previstos no preâmbulo, devendo a licitante, para formulá-las, assinalar a declaração de que cumpre integralmente os requisitos de habilitação constantes do Edital.

**6.2.** A proposta deverá ser ofertada em formulário eletrônico próprio e conter:

**a)** preços unitários, preços mensais e totais estimados para a prestação dos serviços, em moeda corrente nacional, em algarismos e por extenso, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;

**b)** nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos que causem impacto no custo operacional, como por exemplo: embalagens, transportes, tributos de qualquer natureza e todas as despesas, diretas ou indiretas, relacionadas com a prestação dos serviços objeto da presente licitação, de forma a constituir na única e total contraprestação a ser paga pela DPESP;

**c)** prazo de validade de no mínimo 90 (noventa) dias a contar da apresentação;

**6.3.** Não será admitida cotação em quantidade inferior à prevista no Edital.

**6.4.** As propostas não poderão impor condições e deverão limitar-se ao objeto da licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital e seus

anexos.

**6.5.** A licitante deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade, tais como aumentos de custo de mão de obra decorrentes de negociação coletiva ou de dissídio coletivo de trabalho.

**6.6.** A data de apresentação da proposta atualizada da licitante vencedora será considerada a data de referência de preços, para aplicação de eventuais reajustes.

## **7. DA HABILITAÇÃO**

**7.1.** O julgamento da habilitação se processará na forma prevista no subitem 8.10, do Edital, mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, os quais dizem respeito a:

### **7.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

- a)** registro empresarial perante a Junta Comercial, no caso de Empresário Individual ou Sociedade Limitada Unipessoal - SLU;
- b)** ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, no caso de sociedades empresárias;
- c)** documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, no caso de sociedades empresárias;
- d)** ato constitutivo devidamente registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas no caso de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e)** decreto de autorização no caso de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f)** ata de nomeação ou do instrumento de procuração que outorgue poderes à pessoa que representará a empresa na contratação;
- g)** documento oficial de identificação do representante da licitante, válido em todo território nacional, que contenha foto.

### **7.1.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

- a)** prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b)** prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, relativo ao domicílio ou à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c)** provas de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal relativas ao domicílio ou à sede da licitante, mediante a apresentação de:
  - c.1)** Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
  - c.2)** Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado;
  - c.3)** Certidão Negativa ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Tributos Municipais, que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN).
- d)** prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), por meio da

apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);

e) Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

### 7.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual. No caso de sociedade simples, deverá ser apresentada certidão negativa de distribuição de processos civis, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

a.1) Se a licitante estiver em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

a.2) Se a licitante for cooperativa, a certidão mencionada na alínea “a” acima, deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil.

b) Demonstrar a boa situação financeira da licitante, comprovando o capital social ou patrimônio líquido positivo não inferior a 10% (dez por cento) do seu valor final ofertado correspondente a 12 (doze) meses de contrato. A comprovação se dará por meio de apresentação do contrato social ou balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancete ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.

### 7.1.4. DECLARAÇÕES E OUTRAS COMPROVAÇÕES

7.1.4.1. Deverão ser apresentadas as seguintes declarações, subscritas pelo representante legal da licitante, elaboradas em papel timbrado:

a) Declaração conjunta (**Anexo IV do Edital**) de que:

- se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho, conforme modelo anexo ao Decreto Estadual nº 42.911, de 06 de março de 1998;
- atende às normas relativas à saúde e segurança do trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;
- atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019, de 03 de janeiro de 1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467 de 13 de julho de 2017;
- inexistente impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração;
- está ciente das implicações da existência de registro no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo (“CADIN ESTADUAL”);

b) Declaração de que sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, e ao Decreto Estadual nº 67.301, de 24 de novembro de 2022 e ao Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023 (**Anexo V do Edital**);

c) Declaração de que se enquadra como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), se o caso (**Anexo VI do Edital**);

**d)** Declaração de que atende a qualificação mínima exigida e que, no prazo de até 60 (sessenta) dias contados a partir da data da assinatura do contrato, apresentará Certificado de Maturidade (Nível 4) e Selo de Ética Probare válidos.

**7.1.4.2.** Sem prejuízo das declarações exigidas nas alíneas “c” e “e” do item 7.1.4.1 e admitida a indicação, pela licitante, de outros meios e documentos aceitos pelo ordenamento jurídico vigente, a condição de microempresa, de empresa de pequeno porte ou de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34, da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, será comprovada da seguinte forma:

**a)** se sociedade empresária, pela apresentação de certidão expedida pela Junta Comercial competente;

**b)** se sociedade simples, pela apresentação da “Certidão de Breve Relato de Registro de Enquadramento de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte”, expedida pelo Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas;

### **7.1.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**7.1.5.1. ATESTADOS DE PRÉVIO DESEMPENHO** - A proponente deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza, de complexidade tecnológica e operacional igual ou superior, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que especifique(m) em seu objeto necessariamente os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades, prazo contratual, datas de início e término, e local da prestação dos serviços;

**7.1.5.1.1.** O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente bem como o nome, o cargo do signatário e telefone para contato.

**7.1.5.1.2.** A comprovação dos serviços deverá contemplar:

**a)** comprovante de desenvolvimento e utilização de recursos de Portal de Voz, como URA, reconhecimento de voz e vocalização de texto, com recursos de Reconhecimento e Sintetização de Voz (Automatic Speech Recognition - ASR) e Conversão de Texto em Voz (Text-To-Speech - TTS)

**b)** teleatendimento humano;

**c)** atendimento humano via correio eletrônico (“e-mails”);

**d)** utilização de recursos CTI (Sistema Integrado de Telefonia e Computação);

**e)** gravação digital de tela e voz dos atendimentos.

**7.1.5.1.3.** Cada atestado apresentado deverá contemplar todos os itens indicados no item 7.1.5.1.2:

**7.1.5.2. EXECUÇÃO DE QUANTITATIVOS MÍNIMOS** - A proponente deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza e porte, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que especifique(m) em seu objeto necessariamente os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades e prazo contratual, datas de início e término e local da prestação dos serviços, comprovando a prestação de serviços de desenvolvimento, implantação, operação e gestão de software de Front End e sua integração com os sistemas do cliente.

**7.1.5.2.1.** Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços similares ao objeto da licitação que demonstrem que a empresa prestou serviços correspondentes a no mínimo 50% (cinquenta por cento) do objeto licitado, além do desenvolvimento de solução de CZRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão – Customer Relationship Management).

**7.1.5.2.2.** Caso o(s) atestado(s) não demonstre(m) os quantitativos acima indicados, deverá ser apresentada cópia do(s) contrato(s) e última nota fiscal ou nota fiscal/fatura dos serviços executados relativos(s) àquele(s) contrato(s);

**7.1.5.3. CERTIFICAÇÃO.** A proponente deverá apresentar, no prazo de até 60 (sessenta) dias

contados a partir da data da assinatura do contrato, Certificado de Maturidade (Nível 4) e Selo de Ética Probare válidos.

## **7.2. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**7.2.1.** Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas até 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

**7.2.2.** O Pregoeiro, a seu critério, poderá diligenciar para esclarecer dúvidas ou confirmar o teor das declarações solicitadas no item 7.1.4 do Edital e das comprovações de qualificação econômico-financeira e de qualificação técnica (caso exigidas nos itens 7.1.3 e 7.1.5), aplicando-se, em caso de falsidade, as sanções penais e administrativas pertinentes.

**7.2.3.** Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos no item 7.1.2 deverão ser apresentados tanto pela matriz quanto pelo estabelecimento que executará o objeto do contrato.

**7.2.4.** A licitante que se considerar isenta ou imune de tributos relacionados ao objeto da licitação, cuja regularidade fiscal e trabalhista seja exigida no Edital, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração emitida pela correspondente Fazenda do domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

## **8. DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO**

**8.1.** No dia e horário previstos no Edital, o Pregoeiro dará início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a abertura automática das propostas e a sua divulgação, pelo Sistema BEC/SP, na forma de grade ordenatória, em ordem crescente de preços.

**8.2.** A análise das propostas pelo Pregoeiro visará o atendimento das condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

**8.2.1.** Serão desclassificadas as propostas:

- a)** cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados no Edital;
- b)** que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes;
- c)** que não atendam ao especificado no item 6.2 do Edital;
- d)** apresentadas por licitante impedida de participar, nos termos do item 5.7 do Edital;
- e )** que apresentem preços unitários ou total simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos ou salários de mercado;
- f)** formuladas por licitantes participantes de cartel, conluio ou qualquer acordo colusivo voltado a fraudar ou frustrar o caráter competitivo do certame licitatório;

**8.2.2.** A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro.

**8.2.3.** Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

**8.2.4.** O eventual desempate de propostas do mesmo valor será promovido pelo Sistema BEC/SP, com observância dos critérios legais estabelecidos para tanto.

**8.3.** O critério de julgamento será o de menor preço global.

**8.4.** Nova grade ordenatória será divulgada pelo Sistema BEC/SP, contendo a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.

**8.5.** Será iniciada a etapa de lances, com a participação de todas as licitantes detentoras de propostas classificadas.

**8.5.1.** A formulação de lances será efetuada, exclusivamente, por meio do Sistema BEC/SP.

**8.5.2.** Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, ou ao do último valor apresentado pela própria licitante ofertante, observada, em ambos os casos, a redução mínima entre eles de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), aplicável, inclusive, em relação ao primeiro formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

**8.5.2.1.** A aplicação do valor de redução mínima entre os lances incidirá sobre o valor global, conforme critério de julgamento previsto no item 8.3, do Edital.

**8.5.3.** A etapa de lances terá a duração inicial de 15 (quinze) minutos.

**8.5.3.1.** A duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema por mais 3 (três) minutos, visando a continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 3 (três) minutos do período de que trata o subitem 8.5.3 ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.

**8.5.3.2.** Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no subitem 8.5.3.1, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente, quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no Sistema BEC/SP, do último lance que ensejar prorrogação.

**8.5.4.** No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo Sistema BEC/SP:

a) dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no Sistema BEC/SP e respectivos valores;

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

**8.5.5.** A etapa de lances será considerada encerrada, findos os períodos de duração indicados no subitem 8.5.3.

**8.6.** Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores, considerando o último preço admitido de cada licitante.

**8.7.** Com base na classificação a que alude o subitem 8.6, será assegurada às licitantes microempresas e empresas de pequeno porte, preferência na contratação, observadas as seguintes regras:

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

**8.7.1.1.** A convocação recairá sobre a licitante vencedora de sorteio, no caso de haver empate na condição prevista no subitem 8.7.1.

**8.7.2.** Não havendo a apresentação de novo preço, inferior ao preço da proposta melhor classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas e empresas de pequeno porte, cujos valores das propostas se enquadrem nas condições indicadas no subitem 8.7.1.

**8.7.3.** Caso a detentora da melhor oferta, de acordo com a classificação de que trata o subitem 8.6 seja microempresa ou empresa de pequeno porte, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

**8.8.** O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor, obtida com base nas disposições dos subitens 8.7.1 e 8.7.2, ou, na falta desta, com base na classificação de que trata o subitem 8.6, mediante troca de mensagens abertas no sistema, com vistas à redução do preço.

**8.9.** Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo, motivadamente, a respeito.

**8.9.1.** A aceitabilidade dos preços deverá ser aferida a partir dos preços praticados no mercado, vigentes na data da apresentação das propostas e apurados pela Administração por ocasião da formação de seu valor referencial.

**8.9.1.1.** Não serão aceitas as propostas que tenham sido apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional e que, não obstante, tenham considerado os benefícios desse regime tributário diferenciado.

**8.9.2.** Na mesma sessão pública, o Pregoeiro solicitará da licitante detentora da melhor oferta o envio, no campo próprio do sistema, da planilha de proposta detalhada, elaborada de acordo com o modelo do **Anexo II do Edital**, contendo os preços unitários e o novo valor total para a contratação a partir do valor total final obtido no certame.

**8.9.2.1.** O Pregoeiro poderá a qualquer momento solicitar às licitantes a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessários.

**8.9.2.2.** A critério do Pregoeiro, a sessão pública poderá ser suspensa por até 02 (dois) dias úteis para a apresentação da planilha de proposta em conformidade com o modelo do **Anexo II do Edital**.

**8.9.3.** Se a licitante detentora da melhor oferta deixar de cumprir a obrigação estabelecida no item 8.9.2, sua proposta não será aceita pelo Pregoeiro, que fará a negociação com a próxima licitante da grade ordenatória com a classificação final de que trata o item 8.6.

**8.10.** Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o Pregoeiro ao julgamento da habilitação, observando as seguintes diretrizes:

**a)** Verificação dos dados e informações do autor da oferta aceita, existentes do CAUFESP e extraídos dos documentos indicados no item 7, do Edital.

**b)** Caso os dados e informações existentes no CAUFESP não atendam aos requisitos estabelecidos no item 7, do Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas, mediante consultas efetuadas por outros meios eletrônicos hábeis de informações.

**b.1)** Essa verificação será certificada pelo Pregoeiro na ata da sessão pública, devendo ser anexados aos autos, os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada.

**c)** A licitante poderá, ainda, suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas, relativas ao cumprimento dos requisitos e condições de habilitação estabelecidos no Edital, mediante a apresentação de novos documentos ou a substituição de documentos anteriormente ofertados, desde que os envie no curso da própria sessão pública do pregão e até a decisão sobre a habilitação, preferencialmente pelo protocolo digital através do endereço eletrônico [documentosdli@defensoria.sp.def.br](mailto:documentosdli@defensoria.sp.def.br).

**c.1)** Sem prejuízo do disposto nas alíneas anteriores, serão apresentadas, **obrigatoriamente**, por correio eletrônico, as declarações aludidas no subitem 7.1.4 do Edital, e as comprovações de qualificação técnica, caso exigidas no item 7.1.5.

**d)** A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações, no momento da verificação a que se refere a alínea "b", ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se refere a alínea "c", ambas deste subitem 8.10. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades e/ou não sendo supridas ou saneadas as eventuais omissões ou falhas, na forma prevista nas alíneas "b" e "c", a licitante será inabilitada, mediante decisão motivada.

**e)** Os originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas, dos documentos enviados na forma

constante da alínea “c” (exceto aqueles documentos eletrônicos cuja autenticidade já tenha sido aferida nos respectivos sítios dos órgãos emissores, tais como FGTS, CNDT, entre outros), deverão ser apresentados por meio de Protocolo Digital ou Correspondência:

- **PROCOLO DIGITAL:** encaminhamento ao endereço eletrônico documentosdli@defensoria.sp.def.br com o número do Pregão Eletrônico e do Processo SEI.
- **CORRESPONDÊNCIA:** Correio com AR, Sedex ou Remessa Expressa, endereçando ao Departamento de Licitações da CGA, com o número do Pregão Eletrônico e do Processo SEI, localizado na Rua Líbero Badaró, 616, 5º andar, Centro, São Paulo/SP – CEP 01008-000.

**PRAZO PARA ENVIO:** até 2 (dois) dias úteis após o encerramento da sessão pública, prorrogáveis por igual período a contar da data de comunicação do Pregoeiro, sob pena de invalidade do respectivo ato de habilitação e a aplicação das penalidades cabíveis.

**e.1)** os documentos eletrônicos produzidos e assinados digitalmente, com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil (como as declarações aludidas no subitem 7.1.4), nos termos da legislação vigente, serão recebidos como documentos originais;

**e.2)** a apresentação de documentos pessoais digitais (como e-CNH, e-RG, e-CPF), desde que apresentados juntamente com o QR-code, bem como as certidões e documentos eletrônicos cuja autenticidade já tenha sido aferida nos respectivos sítios dos órgãos emissores (tais como FGTS, CNDT, entre outros), serão recebidos como documentos originais.

**f )** Para habilitação de microempresas ou de empresas de pequeno porte não será exigida comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mas será obrigatória a apresentação dos documentos indicados no subitem 7.1.2, do Edital, ainda que os mesmos veiculem restrições impeditivas à referida comprovação.

**g)** Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

**h)** Por meio de aviso lançado no Sistema BEC/SP, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio Sistema BEC/SP para tanto. Deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por meio eletrônico.

**8.11.** A licitante habilitada nas condições da alínea “f”, do subitem 8.10, deverá comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

**8.12.** A comprovação de que trata o subitem 8.11, deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

**8.13.** Ocorrendo a habilitação na forma indicada na alínea “f”, do subitem 8.10, a sessão pública será suspensa pelo Pregoeiro, observado o prazo previsto no subitem 8.12, para que a licitante vencedora possa comprovar a regularidade fiscal e trabalhista de que tratam os subitens 8.11 e 8.12.

**8.14.** Por ocasião da retomada da sessão, o Pregoeiro decidirá motivadamente sobre a comprovação ou não da regularidade fiscal e trabalhista de que tratam os subitens 8.11 e 8.12, ou sobre a prorrogação de prazo para a mesma comprovação, observado o disposto no mesmo subitem 8.12.

**8.15.** Se a oferta não for aceitável, se a licitante desatender às exigências para a habilitação, ou não sendo saneada a irregularidade fiscal e trabalhista, nos moldes dos subitens 8.11 a 8.14, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação de que trata o subitem 8.6, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

## **9. DO RECURSO, DA HOMOLOGAÇÃO E DO REGISTRO DE PREÇOS**

**9.1.** Divulgado o vencedor ou, se for o caso, saneada a irregularidade fiscal e trabalhista nos moldes dos subitens 8.11 a 8.14, o Pregoeiro informará às licitantes, por meio de mensagem lançada no Sistema BEC/SP, que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no Sistema BEC/SP.

**9.2.** Havendo interposição de recurso, na forma indicada no subitem 9.1, o Pregoeiro, por mensagem lançada no Sistema BEC/SP, informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões de recurso, no prazo de 03 (três) dias úteis após o encerramento da sessão pública, e às demais licitantes, que poderão apresentar contrarrazões, em igual número de dias, prazo este que começará a contar do término do prazo para apresentações de memoriais, em ambos os casos, no sítio [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), opção recurso.

**9.3.** A falta de interposição na forma prevista no subitem 9.1, importará a decadência do direito de recurso e o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao vencedor, na própria sessão, encaminhando o processo à autoridade competente, para a homologação.

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

**9.5.** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

**9.6.** A adjudicação será feita considerando a totalidade do objeto.

## **10. DA DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO**

**10.1.** À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública, respondendo pelos ônus decorrentes de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema BEC/SP.

**10.2.** A desconexão do Sistema BEC/SP com o Pregoeiro, durante a sessão pública, implicará:

**a)** fora da etapa de lances, a sua suspensão e seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;

**b)** durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.

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

## **11. DA GARANTIA CONTRATUAL**

**11.1.** Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, a licitante vencedora deverá prestar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) sobre o valor da contratação, em conformidade com o artigo 56, §2º, da Lei Federal nº 8.666/93.

**11.2.** A garantia deverá assegurar, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

**a)** prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

**b)** prejuízos causados à Contratante ou a terceiro durante a execução do contrato;

**c)** multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;

**d)** obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, relacionadas à execução do contrato, não adimplidas pela Contratada;

**11.3.** No caso de alteração do valor do contrato, reajuste ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual de que trata o item 11.1.

**11.4.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) dias úteis, contados da data em que for notificada, sob pena de rescisão do contrato e aplicação das sanções nele previstas.

**11.5.** A garantia prestada será restituída (e/ou liberada) após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o parágrafo 4º, do artigo 56, da Lei Federal nº 8.666/93.

**11.6.** A não prestação de garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se a Adjudicatária às penalidades legalmente estabelecidas e à aplicação de multa, observado o disposto no Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023.

## **12. DA CONTRATAÇÃO**

**12.1.** A contratação decorrente da licitação será formalizada mediante instrumento de contrato, cuja minuta integra o Edital como Anexo VII.

**12.1.1.** Se, por ocasião da contratação, as certidões de regularidade fiscal e trabalhista, indicadas no subitem 7.1.2, estiverem com os prazos de validade vencidos, o órgão licitante verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

**12.1.2.** Se não for possível a atualização por meio eletrônico hábil de informações, a adjudicatária será notificada para, no prazo de 03 (três) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade de que trata o subitem 12.1.1, mediante a apresentação das certidões respectivas, com prazos de validade em vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

**12.2.** Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome da adjudicatária no “CADIN ESTADUAL”. Esta condição será considerada cumprida se a devedora comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º, da Lei Estadual nº 12.799, 11 de janeiro de 2008.

**12.2.1.** A relação de apenados do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (“TCE/SP”), o cadastro de sanções administrativas ([www.esancoes.sp.gov.br](http://www.esancoes.sp.gov.br)) e o “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS” ([www.portaltransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis)) deverão ser consultados previamente à celebração da contratação.

**12.3.** Homologado o resultado e adjudicado o objeto da licitação, a vencedora terá prazo de 05 (cinco) dias corridos, a contar do recebimento da comunicação específica, para assinar o respectivo Instrumento de Contrato no SEI – Sistema Eletrônico de Informações (item 18.7), podendo este prazo ser prorrogado por igual período, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

**12.3.1.** No caso de a licitante vencedora ainda não ser cadastrada no Sistema SEI - Sistema Eletrônico de Informações, deverá primeiro realizar o cadastramento, nos termos do item 18.7 do Edital, somente após a liberação, será considerado o prazo disposto no item 12.3.

**12.3.2.** Após a realização do cadastro a licitante vencedora deverá aguardar nova convocação para formalização da contratação nos termos do item 12.3. Antes disso, o/a interessado/a só será comunicado/a, se houver alguma inconsistência no cadastro, para que efetue a devida regularização.

**12.4.** Quando a adjudicatária convocada dentro do prazo de validade de sua proposta deixar de comprovar a regularidade dos documentos indicados no item 7 do Edital, ou na hipótese de invalidação do ato de habilitação com base no disposto na alínea “e”, do subitem 8.10, ou quando não apresentar a situação regular de que tratam os subitens 12.1.1 e 12.2, ou não prestar a garantia prevista no item 11, ou, ainda, se recusar a se cadastrar no Sistema SEI ou se recusar a assinar o Contrato no Sistema SEI, serão convocadas as demais licitantes classificadas e será reaberta a sessão pública do pregão, com vistas à celebração da contratação.

**12.4.1.** A reabertura da sessão será realizada em prazo não inferior a 03 (três) dias úteis, contados da divulgação do aviso.

**12.4.2.** A divulgação do aviso ocorrerá por publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo, pelo site institucional [www.imprensaoficial.com.br](http://www.imprensaoficial.com.br), na Seção “Negócios Públicos”, e no endereço eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br).

**12.4.3.** Na sessão, respeitada a ordem de classificação de que trata o subitem 8.6, será observada a validade da proposta, e caso tenha expirado, deverá ser ratificada pela interessada, em seguida poderá ser negociada, devendo o Pregoeiro, decidir sobre a sua aceitabilidade. Em caso positivo, verificará as condições de habilitação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor, sendo observadas as disposições dos itens 8.6 a 10, do Edital, no que couberem.

**12.5.** No prazo de 05 (cinco) dias da formalização da contratação, a Contratada deverá informar à Contratante uma pessoa responsável para acompanhar a Contratação e um *e-mail* válido para servir de canal de comunicação entre as partes para o envio de todas as notificações relacionadas ao Contrato, inclusive aquelas relacionadas às demandas da gestão designada pela Contratante no tocante à regularização da prestação dos serviços.

**12.5.1.** As comunicações e intimações efetuadas pelo meio eletrônico no endereço de *e-mail* informado pela Contratada serão plenamente válidas, desde que guardem relação com o objeto contratual.

**12.5.2.** É de responsabilidade da Contratada informar à Contratante as ocasiões em que houver mudança no endereço de *e-mail*, seja ela temporária ou definitiva.

**12.5.3.** As comunicações e intimações efetuadas pela Contratante ao endereço de *e-mail* informado pela Contratada serão válidas enquanto não houver a comunicação formal de alteração no endereço de *e-mail*.

**12.6.** Caso a modalidade para prestação da garantia escolhida pela empresa exija a assinatura do contrato para ser emitida, o contrato poderá ser assinado sem a prestação da garantia, porém só passará a ter validade a partir da apresentação da garantia à Contratante, em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato. A não apresentação da garantia, no prazo estipulado, equivalerá à não assinatura do contrato, aplicando-se a consequência prevista no item 12.4.

### **13. DOS PRAZOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**13.1.** Os prazos de vigência e da prestação dos serviços devem observar o disposto no Termo de Referência (**Anexo I do Edital**) e no instrumento de contrato (**Anexo VII do Edital**).

### **14. DAS CONDIÇÕES E DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**14.1.** O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência (**Anexo I do Edital**) e no instrumento de contrato (**Anexo VII do Edital**), correndo por conta da contratada as despesas necessárias à sua execução, em especial as relativas a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

### **15. DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

**15.1.** Os serviços executados serão objeto de medição mensal, que será realizada de acordo com as condições estabelecidas no Instrumento de contrato (**Anexo VII do Edital**).

## **16. DOS PAGAMENTOS E DO REAJUSTE DE PREÇOS**

**16.1.** Os pagamentos e o reajuste de preços serão efetuados em conformidade com o Termo de Referência (**Anexo I do Edital**) e Instrumento de contrato (**Anexo VII do Edital**).

## **17. DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMTO**

**17.1.** A inexecução total ou parcial do contrato, assim como a ocorrência de qualquer das hipóteses constantes no artigo 78 ensejará a rescisão, na forma definida no artigo 79, acarretando as consequências enumeradas no artigo 80, todos da Lei Federal nº 8.666/93, sem prejuízo das penalidades a que aludem os artigos 86 a 88, do mesmo diploma legal.

**17.2.** A Contratada sujeita-se à sanção prevista no artigo 7º, da Lei Federal nº 10.520/02, e subsidiariamente, às previstas nos artigos 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666/93.

**17.3.** As sanções de que tratam os itens 17.1 e 17.2 poderão ser aplicadas juntamente com as multas previstas no Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023 (**Anexo III do Edital**), garantindo o exercício de prévia e ampla defesa, e deverão ser registradas no CAUFESP, no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções” ([www.esancoes.sp.gov.br](http://www.esancoes.sp.gov.br)), e também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS” ([www.portaltransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis)).

**17.4.** As multas são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

**17.5.** A Contratante poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de obrigações estabelecidas no Edital, seus anexos ou no termo de contrato.

**17.6.** A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização, nos termos da Lei Federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, e do Decreto Estadual nº 67.301, de 24 de novembro de 2022 e do Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas nos artigos 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666/93, e no artigo 7º, da Lei Federal nº 10.520/02.

**17.7.** A aplicação das penalidades não impede a Contratante de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela Contratada.

## **18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**18.1.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

**18.2.** Das sessões públicas de processamento do Pregão serão lavradas atas circunstanciadas, a serem assinadas pelo Pregoeiro e pela equipe de apoio.

**18.3.** O Sistema BEC/SP manterá sigilo quanto a identidade das licitantes, para o Pregoeiro até a etapa de negociação com o autor da melhor oferta e para os demais, até a etapa de habilitação.

**18.4.** O resultado do Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos à publicação, serão divulgados no Diário Oficial do Estado e nos sítios eletrônicos [www.imesp.com.br](http://www.imesp.com.br) opção “e-negociospublicos” e [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), opção “Pregão Eletrônico”.

**18.5.** Os casos omissos do presente Pregão serão solucionados pelo Pregoeiro e as questões relativas ao Sistema BEC/SP, pelo Departamento de Controle de Contratações Eletrônicas – DCC.

**18.6.** Nos casos de rescisão do contrato por inadimplemento contratual, em caso de existência de remanescente, poderão ser aplicadas as disposições do artigo 24, inciso XI, da Lei Federal nº 8.666/93, após análise de conveniência e oportunidade da autoridade competente.

**18.7.** Diante da inserção dos autos no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, é obrigatório o cadastro do representante da licitante vencedora e demais licitantes que aceitarem fornecer no preço da vencedora como usuário externo do SEI (**Anexo IX do Edital**), nos termos do art. 4º do Ato Normativo DPG nº 194, de 31 de maio de 2021 (**Anexo X do Edital**), no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir de notificação específica expedida pela Defensoria Pública.

**18.7.1.** O não cadastramento como usuário externo no prazo determinado implicará, após o seu vencimento, a aplicação do previsto no item 12.4 do Edital.

**18.8.** Integram o presente Edital:

- Anexo I – Termo de Referência;
- Anexo II – Modelo de proposta comercial;
- Anexo III – Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023;
- Anexo IV – Modelo de declaração conjunta;
- Anexo V - Modelo de declaração de elaboração independente de proposta e atuação conforme ao Marco Legal Anticorrupção;
- Anexo VI - Modelo de declaração de enquadramento como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP);
- Anexo VII - Minuta de Termo de Contrato;
- Anexo VIII - Ato Normativo DPG nº 239, de 17 de abril de 2023;
- Anexo IX - Requerimento de cadastro como usuário externo SEI;
- Anexo X – Ato Normativo DPG nº 194, de 31 de maio de 2021, alterado pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 9 de setembro de 2022.

**18.9.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

**Jorge Henrique Menneh**

Diretor do Departamento de Licitações

## **ANEXO I**

### **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Processo:** 2023/0002561

**Interessado:** Defensoria Pública do Estado de São Paulo

**Assunto:** Contratação de serviços gerais de atendimento

## **1. DO OBJETO**

**1.1.** Disponibilizar serviços de atendimento (Central de Atendimento) receptivo e ativo por telefone e digital, Chat, WhatsApp e SMS (Short Message Service), na forma humana, eletrônica e digital, utilizando os recursos de Portal de Voz e terminais de autoatendimento (totens) e sistema de autoatendimento, este último fornecido pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, doravante designada CONTRATANTE, abrangendo todos os recursos logísticos, humanos, telefonia e tecnológicos necessários à sua operacionalização, de acordo com o padrão de qualidade da CONTRATANTE, conforme especificações constantes deste Termo de Referência do Edital, Decreto Federal nº 11.034, de 05 de abril de 2022 e normas vigentes, para atendimento, em todo Estado de São Paulo, com a implementação e disponibilização para a CONTRATANTE de CzRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão), software de interface de gestão (sistema de gerenciamento inteligente de chamadas, monitoria de todos os níveis de serviço, teleoperadores em atividade - considerando métricas indicadas no item 19, com acesso e acompanhamento em tempo real), além de front-end e integrações necessárias à gestão única dos softwares de propriedade da CONTRATANTE.

**1.2.** No que for cabível, a prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência deverá atender às disposições da Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, atualizada pela Lei Estadual 17.430, de 14 de outubro de 2021, a qual versa sobre a proteção e a defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo.

**1.3.** A CONTRATADA deverá disponibilizar instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, conforme indicado nos itens 11.1 e 11.2 todos de boa qualidade e condições de uso homologadas pela ANATEL e normas vigentes, e os demais recursos necessários à prestação dos serviços, sempre de acordo com o especificado no Termo de Referência, em harmonia com as disposições da Norma Regulamentadora (NR) nº 17, do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), notadamente em seu Anexo II, com alterações posteriores.

**1.4.** Os troncos E1s (30 canais ou fracionado) devem ser bidirecionais para os atendimentos receptivos e ativos e devem ser disponibilizados pela CONTRATADA.

**1.5.** A CONTRATADA será responsável em dimensionar o quantitativo de troncos E1s (30 canais ou fracionado), de modo a atender de forma confortável a volumetria de chamadas entrantes na Central de Atendimento.

**1.6.** A prestação dos serviços deverá ter abrangência em todo o Estado de São Paulo, inclusive a Capital paulista e deverá utilizar o código de acesso 0800 ou 129, ainda que a ligação seja originada de outro DDD (código de área) do Estado de São Paulo.

**1.7.** A CONTRATADA deverá estar apta com os links de telefonia de qualquer operadora prestadora do serviço em questão no mercado no momento da celebração do Contrato.

**1.8.** Todos os custos de implantação e operação dos troncos digitais E1s (30 canais ou fracionado) serão de responsabilidade da CONTRATADA.

**1.9.** Os gestores da CONTRATADA e a sala dos gestores da CONTRATANTE deverão possuir linhas telefônicas dedicadas com prioridade sobre as que atendem a Central de Atendimento, de forma a não sofrerem impacto caso haja excesso de chamadas nos números que atendem diretamente os cidadãos.

**1.10.** As assinaturas mensais dos troncos E1s (30 canais ou fracionado) e as respectivas despesas de instalação são de responsabilidade da CONTRATADA, portanto, não serão reembolsadas pela CONTRATANTE.

**1.11.** Os custos das ligações efetuadas para a CONTRATANTE, ou órgãos responsáveis pelos serviços, para os outros departamentos da CONTRATADA, para os cidadãos em caso de má prestação do serviço e outros são de responsabilidade da CONTRATADA.

**1.12.** Os custos decorrentes das ligações ativas (voz) serão de responsabilidade da CONTRATANTE, com a possibilidade do fornecimento dos links de telefonia da Operadora da CONTRATANTE para utilização no ambiente da CONTRATADA, ou com a utilização dos links de telefonia da própria CONTRATADA, considerando o ressarcimento desta respectiva utilização através de reembolso.

**1.12.1.** No caso de utilização dos links de telefonia da própria CONTRATADA, essa deverá buscar as menores tarifas no mercado, relativas ao atendimento ativo, sendo que a CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação de novos orçamentos com o intuito de redução de custos.

**1.13.** A contratada deverá disponibilizar flexibilidade no número de posições de atendimento (PAs), tanto por períodos durante o horário de atendimento (07h00 às 19h00), quanto pelos dias da semana (segunda à sexta-feira), bem como pelos meses do ano (janeiro a dezembro), de acordo com as tabelas e curvas do histórico de volumetria das chamadas apresentadas no ANEXO A - DADOS HISTÓRICOS DA OPERAÇÃO, baseadas nos últimos 15 (quinze) meses e as possíveis expansões e ampliações dos serviços que podem ocorrer no decorrer do Contrato, indicadas no item 3.2.

**1.14.** A Contratada deverá desenvolver o software em arquitetura web para Sistema Operacional Windows e Navegador Internet Explorer, prevendo notificação automática das áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, e interface web para acompanhamento dos indicadores de níveis de serviço de forma online.

**1.14.1.** O software a ser disponibilizado deverá prever customizações e integrações com os existentes da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, sendo utilizado como o gestor principal para os acessos internos dos colaboradores internos.

**1.14.2.** As licenças de utilização com validade mínima de 01 ano, ou vigência do contrato, devem fazer parte do preço.

## **2. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**2.1.** Os serviços descritos no Termo de Referência são de utilidade pública e deverão ser prestados nas instalações da CONTRATADA, em uma Central de Atendimento situada territorialmente na região metropolitana de São Paulo e instalada até um raio de no máximo 30 (trinta) quilômetros do marco zero da capital Paulista, devido à necessidade de rápido deslocamento dos funcionários envolvidos e mínimo impacto no atendimento em casos de reciclagens e treinamentos dos teleoperadores e demais profissionais da CONTRATADA, bem como de agilidade na fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE.

**2.2.** Na proposta comercial, a licitante deverá mencionar o endereço oficial onde instalará a Central de Atendimento da CONTRATANTE.

**2.3.** Reserva-se à CONTRATANTE a realização de vistoria prévia às instalações da CONTRATADA a fim de verificar o item 1.3, antes da assinatura do Contrato.

## **3. DOS TIPOS DE SERVIÇOS E DAS ESTIMATIVAS**

**3.1.** As instalações da CONTRATADA deverão prever infraestrutura humana e tecnológica para atender aos usuários com conteúdo relevante à CONTRATANTE, nos seguintes serviços:

**3.1.1.** Atendimento receptivo eletrônico ou digital (URA, Chat ou WhatsApp) para a prestação de informação.

**3.1.2.** Atendimento receptivo eletrônico ou digital (URA, Chat ou WhatsApp) para a prestação de informação, com agendamento eletrônico ou digital.

**3.1.3.** Atendimento receptivo humano voz (telefônico) ou digital (Chat ou WhatsApp) para a

prestação de informação (identificada a necessidade de avaliação financeira, o atendente de 1º nível fornecerá as orientações para o envio da documentação pertinente ao serviço através dos canais de WhatsApp ou Chat).

**3.1.4.** Atendimento receptivo humano voz (telefônico) ou digital (Chat ou WhatsApp) para a prestação de informação, com agendamento (agendamento sem a necessidade de avaliação financeira ou com avaliação financeira válida para o período).

**3.1.5.** Atendimento receptivo digital (Chat ou WhatsApp) para a tratativa de ocorrência do usuário para avaliação financeira, com informação ou agendamento (avalia + agenda ou informa o resultado da avaliação).

**3.1.6.** Atendimento receptivo humano digital (Chat, e-mail ou WhatsApp) para a tratativa de ocorrência do usuário para avaliação financeira (avalia + agenda ou informa o resultado da avaliação).

**3.1.7.** Atendimento eletrônico ou digital ativo para a prestação de informação (URA Ativa ou WhatsApp Ativo).

**3.1.8.** Atendimento eletrônico ou digital ativo para a prestação de informação, com agendamento (URA Ativa ou WhatsApp Ativo).

**3.1.9.** Atendimento humano ativo voz (telefônico) ou digital (WhatsApp) para a prestação de informação.

**3.1.10.** Atendimento humano ativo voz (telefônico) ou digital (WhatsApp) para a prestação de informação, com agendamento.

**3.1.11.** Envio de mensagem SMS, com possibilidade de acionamento através da URA, do atendimento humano ou de rotinas decorrentes do atendimento.

**3.1.12.** Recebimento de mensagens SMS reversas.

**3.1.13.** Envio de mensagens de e-mail, com possibilidade de acionamentos através da URA, Chat, WhatsApp ou atendimento humano.

**3.1.14.** Provimento de licenças CzRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão).

**3.1.15.** Fornecimento e instalação de terminais de autoatendimento (totens).

**3.2.** As instalações da CONTRATADA deverão prever efetivo necessário e toda a infraestrutura para atender às estimativas mensais indicadas conforme distribuição e proporção das curvas do histórico de volumetria indicados nas tabelas do ANEXO A - DADOS HISTÓRICOS DA OPERAÇÃO, podendo chegar, considerando as possíveis expansões e ampliações dos serviços que podem ocorrer no decorrer do Contrato, até às estimativas apresentadas a seguir, para os atendimentos de assuntos relevantes à CONTRATANTE:

**3.2.1.** Estimam-se 25.000 atendimentos receptivos eletrônico ou digital (URA, Chat ou WhatsApp) para a prestação de informação. Chamadas ou contatos entrantes na URA que tenham apenas permanecido na fase inicial, sem que tenham entrado no ambiente de informações, não deverão ser cobradas.

**3.2.2.** Estimam-se 20.000 atendimentos receptivos eletrônico ou digital (URA, Chat ou WhatsApp) para a prestação de informação, com agendamento eletrônico ou digital.

**3.2.3.** Estimam-se 35.000 atendimentos receptivos humano voz (telefônico) ou digital (Chat ou WhatsApp) para a prestação de informação (identificada a necessidade de avaliação financeira, o atendente de 1º nível fornecerá as orientações para o envio da documentação pertinente ao serviço através dos canais de WhatsApp ou Chat).

**3.2.4.** Estimam-se 30.000 atendimentos receptivos humano voz (telefônico) ou digital (Chat ou WhatsApp) para a prestação de informação, com agendamento (agendamento sem a necessidade de avaliação financeira ou com avaliação financeira válida para o período).

**3.2.5.** Estimam-se 5.000 atendimentos receptivos digital (Chat ou WhatsApp) para a tratativa de ocorrência do usuário para avaliação financeira, com informação ou agendamento (avalia + agenda ou informa o resultado da avaliação).

**3.2.6.** Estimam-se 30.000 atendimentos receptivos humano digital (Chat, e-mail ou WhatsApp) para a tratativa de ocorrência do usuário para avaliação financeira (avalia + agenda ou informa o resultado da avaliação).

**3.2.7.** Estimam-se 5.000 atendimentos eletrônico ou digital ativo para a prestação de informação (URA Ativa ou WhatsApp Ativo).

**3.2.8.** Estimam-se 5.000 atendimentos eletrônico ou digital ativo para a prestação de informação, com agendamento (URA Ativa ou WhatsApp Ativo).

**3.2.9.** Estimam-se 15.000 atendimentos humano ativo voz (telefônico) ou digital (WhatsApp) para a prestação de informação.

**3.2.10.** Estimam-se 10.000 atendimentos humano ativo voz (telefônico) ou digital (WhatsApp) para a prestação de informação, com agendamento.

**3.2.11.** Estimam-se 135.000 mensagens SMS enviadas, com possibilidade de acionamento através da URA, do atendimento humano ou de rotinas decorrentes do atendimento.

**3.2.12.** Estimam-se 20.000 mensagens SMS reversas recebidas.

**3.2.13.** Estimam-se 3.500 envios de mensagens de e-mail, com possibilidade de acionamentos através da URA, Chat, WhatsApp ou atendimento humano.

**3.2.14.** Estima-se o provimento de 5 licenças CzRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão).

**3.2.15.** Estimam-se o fornecimento e instalação de 5 terminais de autoatendimento (totens).

### **3.3. Observações gerais:**

**3.3.1.** Todos os serviços listados no item 3.1 serão pagos conforme a real quantidade utilizada, ficando à cargo da CONTRATANTE a escolha de determinado serviço em detrimento de outro, caso os objetivos de atendimento das demandas sejam alcançados.

**3.3.2.** O serviço de desenvolvimento necessário para a realização da avaliação financeira deverá ser realizado em até 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data indicada na Ordem de Serviço específica para esse fim.

**3.3.2.1.** O serviço de implementação da avaliação financeira em cada Unidade/Região, complementar, porém, independente do serviço do item 3.2.2., deverá ser realizado conforme demanda a ser definida pela CONTRATANTE, em até 15 (quinze) dias corridos contados a partir da/s data/s indicada/s na/s Ordem/ns de Serviço específica/s para esse fim, conforme cronograma a ser elaborado pela CONTRATANTE.

**3.3.3.** Os volumes apresentados no item 3.2 e suas possíveis variações, trata-se de uma mera previsão, considerando as possíveis expansões e ampliações dos serviços que podem ocorrer no decorrer do Contrato, não havendo obrigação da CONTRATANTE de garantir tal estimativa.

**3.3.4.** Chamadas ou contatos entrantes na URA que tenham apenas permanecido na fase inicial, sem que tenham entrado no ambiente de informações, não deverão ser cobradas.

**3.3.5.** Os serviços listados no item 3.1 não deverão ser cobradas de forma duplicada por, eventualmente, terem parte do descritivo constando em outros itens.

**3.3.6.** O horário de atendimento humano receptivo será das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira e o atendimento ativo, das 08h às 19h, de segunda à sexta-feira. O atendimento eletrônico via Portal de Voz (serviço de URA) será disponibilizado de forma ininterrupta.

**3.3.7.** As posições de atendimento (PAs) deverão estar ativas, ininterruptamente, durante os horários descritos no item acima e, eventualmente, durante os feriados municipais, podendo ser

interrompidas apenas por ocasião dos feriados nacionais e no Estado de São Paulo, hipótese em que o atendimento deverá ser eletrônico.

**3.3.8.** Para fins de compatibilização do atendimento telefônico com a agenda da CONTRATANTE, no início de cada ano, a CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA o calendário de expediente da instituição.

#### **4. DO MODELO MULTI PERFIL**

**4.1.** A definição do direcionamento da ligação deverá ser feita pelo Portal de Voz e CzRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão), respeitando a melhor orientação ao usuário e considerando os scripts definidos para a operação.

**4.2.** Os serviços que apresentarem elevados graus de complexidade e/ou segurança, assim definidos a critério da CONTRATANTE, deverão ser direcionados ao atendente de segundo nível, conforme disposto no item 6.4 deste Termo de Referência.

#### **5. DAS FORMAS DE OPERAÇÃO**

**5.1.** O atendimento ao cidadão proveniente do Estado de São Paulo ou território nacional, será tanto receptivo quanto ativo, no primeiro caso, com utilização do código de acesso 0800 ou 129.

**5.2.** Atendimento eletrônico (URA) e Bot (Chat e WhatsApp)

**5.2.1.** Neste ambiente poderá existir a integração dos sistemas da CONTRATADA com o DOL (Sistema da Defensoria Online).

**5.2.2.** Deve permitir o contato inicial do usuário da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO através deste canal.

**5.2.3.** A ferramenta também deve possibilitar o atendimento para a prestação de informações pertinentes à CONTRATANTE, agendamento (com classificação de urgente e não urgente) e o recebimento da documentação para a avaliação financeira.

**5.2.4.** A ferramenta também deve possibilitar, no âmbito do atendimento digital, a inserção dos dados para cadastro do usuário da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, de modo que esses dados estejam integrados com o DOL (Sistema da Defensoria Online).

**5.3.** Atendimento receptivo:

**5.3.1.** O atendimento receptivo nos postos de atendimento deverá ser efetuado em dois níveis de serviços, conforme descrito no item 6.

**5.3.2.** Todo atendimento receptivo deverá ser gravado para fins de monitoria e análise da CONTRATANTE, podendo essa solicitar a gravação, devendo a CONTRATADA se responsabilizar pelo arquivo, guarda e backup da mídia, bem como pelo envio da mídia por e-mail à CONTRATANTE em no máximo 2 (dois) dias úteis, caso haja solicitação.

**5.3.3.** O atendimento de agendamento com hora marcada é um dos serviços disponibilizados aos cidadãos do Estado de São Paulo que necessitem dos serviços da CONTRATANTE para tratar de sua demanda com um Defensor Público de forma presencial ou virtual. Na ligação para o agendamento, o cidadão responderá as perguntas formuladas através dos scripts, para que gere um agendamento presencial ou virtual de hora marcada. O agendamento-presencial apenas será realizado se o cidadão se encontrar dentro das regras de atendimento estipuladas pela CONTRATANTE.

**5.3.4.** O atendimento de agendamento com hora marcada funcionará para atendimento das demandas dos municípios do Estado de São Paulo. No decorrer do Contrato, poderá ser implementado o agendamento em outros municípios, desde que não ultrapasse as estimativas do

item 3.2.

**5.3.5.** Após o atendimento receptivo e verificado a necessidade de realização de avaliação financeira, o sistema digital ou o teleoperador fornecerá as respectivas informações ao usuário para que possa prosseguir com o envio da documentação.

#### **5.4. Atendimento ativo:**

**5.4.1.** Este serviço pode abranger a realização de ligação para retorno de demandas resolvidas no segundo nível, esclarecimentos necessários para o tratamento das demandas registradas ou retorno com informações sobre o resultado da avaliação financeira realizada.

**5.4.2.** Realização de ligação para remarcar eventuais atendimentos-agendados.

**5.4.3.** Realização de ligação para reagendamento e/ou informações sobre projetos especiais e multissociais de caráter extraordinário ou emergencial.

**5.4.4.** Realização de ligação para agendamento de atendimento quando a solicitação vier por meio do sistema indicado no item 17 (ATENDIMENTO RECEPTIVO VIA WEB - FORMULÁRIO DE REQUISIÇÕES ou CHAT), através dos quais o usuário acessa o portal da Instituição ou outro meio disponibilizado, navega por scripts de atendimento, realiza cadastro mínimo e opta pelo serviço "Fale Conosco".

**5.4.4.1.** Quando a CONTRATANTE optar pela utilização deste serviço, deverá encaminhar mailing à CONTRATADA com os dados mínimos para que se possa realizar os ativos ou apresentar solução tecnológica caso tenha ocorrido a integração entre os sistemas.

**5.4.5.** Realização de pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços da CONTRATANTE, de acordo com os parâmetros a serem estabelecidos por ela.

**5.4.6.** Toda a capacidade eventualmente ociosa deverá estar disponível para realização de contatos ativos, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE. Todo contato com o usuário deverá ser registrado na classificação de motivos.

**5.4.7.** Todo atendimento ativo também deverá ser gravado para fins de monitoria e análise da CONTRATANTE, podendo esta solicitar a gravação, devendo a CONTRATADA se responsabilizar pelo arquivo, guarda e backup da mídia bem como pelo envio da mídia por e-mail à CONTRATANTE em no máximo 2 (dois) dias úteis, caso haja solicitação.

**5.5.** A CONTRATADA também deve estar apta a realizar disparos de mensagens via SMS ou WhatsApp, conforme necessidade da CONTRATANTE.

**5.5.1.** O envio destas mensagens pode ocorrer através de um mailing disponibilizado pela CONTRATANTE ou através dos processos definidos durante o atendimento.

**5.5.2.** A CONTRATADA deverá contratar e habilitar 01 número de WhatsApp com API oficial junto à empresa Meta, com a aprovação do número pela CONTRATANTE.

**5.5.3.** A CONTRATADA deverá contratar e gerenciar empresa (broker) de mensageria para troca de mensagens via WhatsApp.

## **6. DO ATENDIMENTO**

**6.1.** A Central de Atendimento será totalmente executada pela CONTRATADA, tanto do ponto de vista receptivo como ativo.

**6.2.** No atendimento receptivo, o sistema digital ou o teleoperador (atendente do 1º nível), integrante do quadro da CONTRATADA, deverá:

**6.2.1.** Identificar a necessidade do usuário.

**6.2.2.** Fornecer informações sobre os serviços prestados pela CONTRATANTE ou sobre o

andamento do atendimento em execução.

**6.2.3.** Orientar o usuário sobre os locais e horários de atendimento da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, a ser realizado exclusivamente por Defensores Públicos.

**6.2.4.** Cadastrar e atualizar os dados fornecidos pelo usuário no sistema CzRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão) que deve alimentar o sistema Defensoria Online (DOL), através de integração.

**6.2.5.** Realizar mera classificação jurídica do fato narrado pelo usuário com o uso de scripts de atendimento fornecidos pela CONTRATANTE, utilizando-se de software de navegação de scripts que possa representar agilidade e registrar toda informação navegada para fins de emissão de relatórios, vedado o fornecimento de orientação jurídica de qualquer natureza, inclusive da classificação jurídica realizada durante o atendimento, cujo uso deve ser exclusivamente interno.

**6.2.6.** Agendar atendimento jurídico presencial ou virtual na DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO a ser realizado exclusivamente por Defensores Públicos ou orientar o encaminhamento do atendimento jurídico aos locais apropriados, segundo scripts elaborados pela CONTRATANTE e operacionalizados pela CONTRATADA, com base nas informações fornecidas pela CONTRATANTE.

**6.2.7.** Analisar se o usuário possui avaliação financeira vigente e se não, orientar para que o usuário encaminhe à equipe de atendimento de avaliação financeira, a documentação pertinente ao serviço, nos casos em que houver necessidade de realização.

**6.2.8.** Manter registros quantitativos e qualitativos de todas as ligações recebidas ou de atendimentos via Chat realizados, assim como ligações efetuadas para fins estatísticos, para fins de controle e fornecimento de relatórios.

**6.3.** No atendimento receptivo, o sistema digital ou o teleoperador (atendente do 1º nível – Avaliação Financeira), integrante do quadro da CONTRATADA para realização de Avaliação Financeira, deverá:

**6.3.1.** Receber a transferência do usuário, caso ainda persista alguma dúvida sobre este assunto.

**6.3.2.** Fornecer informações sobre os quesitos de avaliação financeira da CONTRATANTE.

**6.3.3.** Realizar avaliação financeira de todos os casos direcionados para este canal via atendimento telefônico ou canais digitais.

**6.4.** No atendimento receptivo, o agente de apoio (atendente de 2º nível) deverá:

**6.4.1.** Receber os casos complexos encaminhados pelo primeiro nível e analisar seu conteúdo, a fim de responder ao usuário no mesmo momento.

**6.4.2.** Encaminhar ao supervisor de operação os casos que não tenham sido enquadrados por ele de acordo com os scripts de atendimento, que deverão ser informados à CONTRATADA para fins de aprimoramento dos scripts.

**6.4.3.** Informar ao usuário os encaminhamentos e o prazo de resposta na hipótese de encaminhamento da dúvida ao supervisor ou ao coordenador da operação.

**6.4.4.** Manter registros quantitativos e qualitativos de todas as ligações recebidas ou atendimentos via Chat realizados, assim como ligações efetuadas para fins estatísticos, bem como de controle e fornecimento de relatórios.

**6.5.** No atendimento ativo, o teleoperador (atendente do 1º nível) deverá:

**6.5.1.** Retornar as ligações que não se enquadram nos scripts e ligações das demandas pendentes de respostas da CONTRATANTE, a partir das informações estruturadas pelo segundo nível.

**6.6.** No atendimento ativo, o teleoperador (atendente do 1º nível - Avaliação Financeira) deverá:

**6.6.1.** Se necessário, contatar o usuário para solicitar novos documentos relativos à avaliação financeira.

**6.6.2.** Se necessário, informar o usuário sobre resultado da avaliação financeira e orientar sobre demais procedimentos.

**6.7.** No atendimento ativo, o agente de apoio (atendente de 2º nível) deverá:

**6.7.1.** Contatar o usuário para fornecer a solução final da demanda, dentro do prazo de 3 (três) dias úteis para resposta ao usuário.

**6.7.2.** Manter registro da tabulação do atendimento para fins de estatísticas e controle.

## **7. DOS SCRIPTS UTILIZADOS NO ATENDIMENTO**

**7.1.** Os roteiros (scripts) utilizados na operacionalização da Central de Atendimento, incluindo os textos que comporão as mensagens que serão enviadas aos usuários (SMS ou e-mail), serão elaborados pela CONTRATANTE e operacionalizados pela CONTRATADA, por meio de software apropriado, que facilite e tornem dinâmicos e visíveis os scripts e suas ramificações, que irão direcionar e orientar o teleoperador atendendo-se ao máximo de eficiência e gerando registro de informações para relatórios.

**7.2.** No prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da data indicada na Ordem de Serviço, a CONTRATANTE entregará os scripts à CONTRATADA.

**7.3.** Após o recebimento dos scripts, a CONTRATADA deverá apresentar o sistema de atendimento desenvolvido em 30 (trinta) dias para análise e validação pela CONTRATANTE.

**7.4.** A CONTRATANTE terá 20 (vinte) dias para validar ou desaprovar o sistema.

**7.5.** Em caso de desaprovação do sistema pela CONTRATANTE, a CONTRATADA terá 20 (vinte) dias para readequação.

**7.6.** Caberá à CONTRATADA, com suporte e participação da CONTRATANTE, o treinamento de seus funcionários acerca do conteúdo dos scripts, bem como a sua adequação ao tempo médio de atendimento (TMA).

**7.7.** A CONTRATADA deverá disponibilizar o supervisor ou os agentes de apoio (atendentes de 2º nível) da Central de Atendimento para o levantamento das modelagens dos processos de informações, que irão compor os scripts da operação.

**7.8.** A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE mensalmente os casos atendidos que não possuem scripts, visando a atualização e a validação pela CONTRATANTE.

**7.9.** Os scripts poderão sofrer alterações indicadas pela CONTRATADA e/ou pela CONTRATANTE no decorrer da execução do Contrato, mediante validação da CONTRATANTE.

## **8. DO PLANO DE IMPLANTAÇÃO**

**8.1.** A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e o treinamento (com participação da CONTRATANTE) dos recursos humanos necessários para o início da operação da Central de Atendimento.

**8.2.** Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e a orientação da CONTRATANTE, os conhecimentos necessários para a assunção dos serviços.

**8.3.** A equipe de profissionais alocados para a prestação dos serviços de operação deverá contemplar as funções de teleoperadores (atendente de 1º nível), agentes de apoio (atendentes de 2º nível), supervisores, um coordenador, um analista/monitor de qualidade e um gerente (não precisa ser exclusivo), considerando:

**8.3.1.** Teleoperadores (atendentes de 1º nível).

**8.3.2.**Teleoperadores (atendentes de 1º nível - Avaliação Financeira).

**8.3.3.**Um agente de apoio (atendente de 2º nível), para cada grupo de até 20 (quinze) teleoperadores.

**8.3.4.**Um analista/monitor de qualidade, para cada grupo de até 30 (trinta) teleoperadores.

**8.3.5.**Um supervisor, para cada grupo de até 20 (vinte) teleoperadores.

**8.3.6.**Um coordenador.

**8.3.7.**Um gerente (não precisa ser exclusivo).

**8.4.** Nas categorias profissionais indicadas nas alíneas do item 8.3, deverá haver pelo menos um representante de cada, caso os grupos de teleoperadores forem inferiores às quantidades indicadas.

## **9. DOS RECURSOS HUMANOS**

**9.1.** A equipe de atuação da CONTRATADA deverá ter a seguinte configuração e perfil:

**9.1.1.**Teleoperador (atendente de 1º nível e atendente de 1º nível - Avaliação Financeira):

**9.1.1.1.** Perfil:

**9.1.1.1.1.** Escolaridade mínima: nível médio concluído.

**9.1.1.1.2.** Capacidade de digitação mínima de 100 (cem) toques por minuto.

**9.1.1.1.3.** Conhecimento básico de internet.

**9.1.1.1.4.** Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows, Linux ou similares.

**9.1.1.1.5.** Boa fluência verbal, clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada, além de boa dicção e audição.

**9.1.1.1.6.** Capacidade comportamental para obedecer às normas e procedimentos rotineiros.

**9.1.1.1.7.** Conhecimento básico em Microsoft Word, Excel, Outlook e equivalentes.

**9.1.1.2.** Atribuições básicas:

**9.1.1.2.1.** Realizar o atendimento receptivo, retorno das chamadas e atendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados.

**9.1.1.2.2.** Proceder com o atendimento, observando técnicas de atendimento/scripts a serem apresentados por meio de software de navegação.

**9.1.1.2.3.** Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas da CONTRATADA e da CONTRATANTE (DOL).

**9.1.1.2.4.** Expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada, prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos, limitados aos serviços prestados pela CONTRATANTE e de acordo com os scripts, vedada qualquer possibilidade de prestação de orientação jurídica sobre o caso concreto.

**9.1.1.2.5.** Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento.

**9.1.1.2.6.** Agir com calma e tolerância ante as situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado.

**9.1.1.2.7.** Realizar avaliação financeira.

**9.1.1.2.8.** Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

**9.1.1.2.9.** Consultar o apoio ao atendimento de segundo nível, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

**9.1.2.** Agente de apoio (atendente de 2º nível):

**9.1.2.1.** Perfil:

**9.1.2.1.1.** Escolaridade mínima: superior completo, preferencialmente em Direito ou Administração.

**9.1.2.1.2.** Amplo domínio de microinformática, software de produtividade (Microsoft e similares) e internet.

**9.1.2.1.3.** Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades de atendimento e, para os casos de promoção interna, experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de teleoperador.

**9.1.2.1.4.** Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional.

**9.1.2.1.5.** Boa fluência verbal, dicção e audição.

**9.1.2.1.6.** Bons conhecimentos do idioma Português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita.

**9.1.2.1.7.** Capacidade de síntese.

**9.1.2.1.8.** Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

**9.1.2.2.** Atribuições básicas:

**9.1.2.2.1.** Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os roteiros de atendimento (scripts) de novas operações.

**9.1.2.2.2.** Analisar e tratar os registros acolhidos.

**9.1.2.2.3.** Alimentar e retroalimentar as informações para o primeiro nível.

**9.1.2.2.4.** Reportar-se ao supervisor para fins de gestão da operação do atendimento.

**9.1.2.2.5.** Receber do supervisor as manifestações de cidadãos, não respondidas pelos teleoperadores.

**9.1.2.2.6.** Analisar as manifestações dos cidadãos, finalizando-as através do retorno das solicitações e atendimento ativo.

**9.1.2.2.7.** Revisar os textos das manifestações, redigidos pelos teleoperadores, e torná-los compreensíveis, quando necessário.

**9.1.2.2.8.** Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos.

**9.1.2.2.9.** Responder pelo cumprimento e pela qualidade de atendimento.

**9.1.2.2.10.** Comunicar à equipe dos representantes da CONTRATANTE, por meio de relatórios de atividades, os problemas que requeiram estudos para seu pronto atendimento.

**9.1.2.2.11.** Encaminhar ao supervisor os relatórios das atividades desenvolvidas e propor melhorias para a operação da Central de Atendimento à CONTRATANTE e aos cidadãos.

**9.1.3.** Supervisor:

**9.1.3.1.** Perfil:

**9.1.3.1.1.** Escolaridade mínima: ensino superior completo.

**9.1.3.1.2.** Experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de gestão e supervisão

de equipes de atendimento e, para os casos de promoção interna, experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de monitor/analista de qualidade.

**9.1.3.1.3.** Habilidade em técnicas de relacionamentos interpessoais.

**9.1.3.1.4.** Amplo domínio de microinformática, Windows e Microsoft Office.

**9.1.3.1.5.** Amplo conhecimento de internet.

**9.1.3.1.6.** Conhecimentos em indicadores de desempenho de centrais de atendimento típicas tanto no perfil ativo e como no receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade, taxa de conversão das ligações ativas etc.).

**9.1.3.1.7.** Domínio técnico de métricas de call center em geral.

**9.1.3.1.8.** Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais.

**9.1.3.1.9.** Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações (scripts).

**9.1.3.1.10.** Boa redação.

**9.1.3.1.11.** Raciocínio lógico e matemático.

**9.1.3.1.12.** Bom relacionamento interpessoal.

**9.1.3.1.13.** Conhecimentos básicos em tecnologia relacionados às centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática).

**9.1.3.1.14.** Boa fluência verbal, dicção e audição.

**9.1.3.1.15.** Clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.

**9.1.3.1.16.** Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.

**9.1.3.1.17.** Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.

**9.1.3.1.18.** Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando diante de situações que fujam da sua rotina de trabalho, inclusive comportamental, para obedecer a procedimentos rotineiros.

**9.1.3.1.19.** Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

**9.1.3.1.20.** Disciplina e assiduidade.

**9.1.3.1.21.** Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas.

**9.1.3.2.** Atribuições básicas:

**9.1.3.2.1.** Reportar-se ao coordenador, para fins de gestão de sua operação.

**9.1.3.2.2.** Executar as funções de supervisão dos teleoperadores (controles de presença, descansos, escalas, férias etc.), apresentar boletim de frequência mensal da equipe que compõe a operação da CONTRATANTE, informando os afastamentos e substituições, sendo que os teleoperadores deverão ter substituição imediata e os demais perfis deverão ser substituídos nos afastamentos superiores a 3 (três) dias úteis.

**9.1.3.2.3.** Organizar e distribuir as tarefas, mensalmente, entre os teleoperadores

responsáveis pelo atendimento receptivo.

**9.1.3.2.4.** Organizar e distribuir as tarefas entre os teleoperadores responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e atendimento ativo, mediante solicitações da CONTRATANTE.

**9.1.3.2.5.** Efetuar escuta sistemática das gravações de atendimento dos teleoperadores, preenchendo relatórios de avaliação, a serem definidos em conjunto pela CONTRATADA e a CONTRATANTE.

**9.1.3.2.6.** Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das posições de atendimento (PAs), objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento.

**9.1.3.2.7.** Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados.

**9.1.3.2.8.** Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre usuários e teleoperadores.

**9.1.3.2.9.** Interceptar a ligação e efetuar o atendimento, quando houver possíveis dificuldades dos teleoperadores.

**9.1.3.2.10.** Supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento.

**9.1.3.2.11.** Instruir, orientar e treinar os teleoperadores quanto à melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts, conforme orientações da CONTRATANTE.

**9.1.3.2.12.** Comunicar imediatamente ao coordenador qualquer problema relativo ao plano de ocupação das posições de atendimento (PAs).

**9.1.3.2.13.** Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos cidadãos, para posterior encaminhamento ao gerente.

**9.1.3.2.14.** Coordenar a realização de chamadas ativas para complementação de dados cadastrais dos usuários.

**9.1.3.2.15.** Acompanhar a produtividade da Central de Atendimento.

**9.1.3.2.16.** Esclarecer dúvidas dos teleoperadores, desde que relacionadas às suas atividades intrínsecas.

**9.1.3.2.17.** Realizar reuniões mensais, visando a estabelecer estratégias e tomadas de decisões.

**9.1.3.2.18.** Identificar necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de teleoperadores.

**9.1.3.2.19.** Solicitar materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento do setor.

**9.1.3.2.20.** Promover substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

**9.1.3.2.21.** Controlar o horário de chegada e saída dos teleoperadores, inclusive a marcação do cartão de ponto, descansos, escalas, férias etc.

**9.1.3.2.22.** Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica do desempenho dos teleoperadores, das atividades e projetos da sua área de atuação.

**9.1.3.2.23.** Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos.

**9.1.4.** Coordenador:

#### **9.1.4.1. Perfil:**

**9.1.4.1.1.** Escolaridade mínima: ensino superior completo, com experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de gestão e coordenação de equipes de atendimento e, para os casos de promoção interna, experiência mínima de 2 (dois) anos na atividade de supervisor de operações.

**9.1.4.1.2.** Amplo domínio de microinformática: Windows e Microsoft Office.

**9.1.4.1.3.** Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade.

**9.1.4.1.4.** Amplo conhecimento de internet.

**9.1.4.1.5.** Domínio técnico de métricas de call center.

**9.1.4.1.6.** Capacidade de síntese e interpretação.

**9.1.4.1.7.** Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.

**9.1.4.1.8.** Conhecimento de inglês suficiente para desempenho das suas funções.

**9.1.4.1.9.** Conhecimento e experiência em didática.

**9.1.4.1.10.** Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos e serviços.

#### **9.1.4.2. Atribuições básicas:**

**9.1.4.2.1.** Responder pela gestão do Contrato, atuando como o elemento de ligação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

**9.1.4.2.2.** Cuidar das questões administrativas relacionadas aos empregados da CONTRATADA.

**9.1.4.2.3.** Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação.

**9.1.4.2.4.** Elaborar os relatórios gerenciais solicitados.

**9.1.4.2.5.** Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos cidadãos.

**9.1.4.2.6.** Acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas.

**9.1.4.2.7.** Elaborar os projetos de treinamento, capacitação e desenvolvimento do pessoal da Central de Atendimento.

**9.1.4.2.8.** Conduzir cursos de treinamento, capacitação e desenvolvimento de pessoal, como instrutor e multiplicador.

**9.1.4.2.9.** Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços.

**9.1.4.2.10.** Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de supervisores, para fins de coordenação dos esforços, de alinhamento da estratégia e dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de supervisores.

**9.1.4.2.11.** Participar de reuniões de coordenação dos esforços, alinhamento da estratégia e dos objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, e atuar, junto com os representantes da CONTRATANTE, acompanhando os resultados obtidos, no que tange aos aspectos qualitativos e quantitativos.

**9.1.4.2.12.** Dimensionar os recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados, visando a racionalizar e a maximizar o aproveitamento destes.

**9.1.4.2.13.** Garantir a qualidade e a coerência das respostas recebidas dos atendimentos especializados.

**9.1.4.2.14.** Realizar auditoria periódica de qualidade das bases de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas e demais tabelas do ambiente de banco de dados da Central de Atendimento.

**9.1.5. Analista/Monitor de Qualidade:**

**9.1.5.1. Perfil:**

**9.1.5.1.1.** Escolaridade mínima: ensino superior completo.

**9.1.5.1.2.** Experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e qualidade em centrais de atendimento e, para os casos de promoção interna, experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de agente de apoio (atendente de 2º nível).

**9.1.5.1.3.** Conhecimento de inglês suficiente para o desempenho das suas funções.

**9.1.5.1.4.** Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento.

**9.1.5.1.5.** Amplo domínio de microinformática: Windows e Microsoft Office.

**9.1.5.1.6.** Amplo conhecimento de internet.

**9.1.5.1.7.** Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

**9.1.5.1.8.** Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada.

**9.1.5.1.9.** Capacidade analítica, interpretativa e sintética.

**9.1.5.1.10.** Conhecimento das normas da família ISO 9000, das normas Probare - Selo de Ética e Norma de Maturidade de Gestão.

**9.1.5.2. Atribuições básicas:**

**9.1.5.2.1.** Acompanhar calendário de eventos, sazonalidades e afins.

**9.1.5.2.2.** Acompanhar e contingenciar o nível de absenteísmo e Turn Over (TO).

**9.1.5.2.3.** Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela Central de Atendimento.

**9.1.5.2.4.** Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts.

**9.1.5.2.5.** Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços.

**9.1.5.2.6.** Disponibilizar relatórios de informações gerenciais e de suporte operacional para consulta online, via web.

**9.1.5.2.7.** Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central de Atendimento.

**9.1.5.2.8.** Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e scripts da Central de Atendimento.

**9.1.5.2.9.** Adotar os procedimentos para a correta classificação das solicitações entrantes.

**9.1.5.2.10.** Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os scripts de novas operações.

- 9.1.5.2.11.** Analisar os sistemas informatizados que irão alimentar a nova operação.
- 9.1.5.2.12.** Criar modelos de entidade e relacionamento para sustentação operacional na comunicação e atualização de dados.
- 9.1.5.2.13.** Compilar questionamentos para geração de scripts.
- 9.1.5.2.14.** Adequar e retroalimentar os scripts no banco de dados.
- 9.1.5.2.15.** Aplicar os critérios e utilizar os instrumentos e ferramentas de monitoria corretamente, de forma ética e responsável.
- 9.1.5.2.16.** Propor melhorias nos instrumentos de avaliação junto à supervisão da Central de Atendimento e à equipe técnica da CONTRATANTE.
- 9.1.5.2.17.** Avaliar os relatórios de monitoria, em conjunto com os supervisores e com a equipe técnica da CONTRATANTE e propor ações para melhoria do serviço prestado, com a periodicidade mínima de 1 (um) mês.
- 9.1.5.2.18.** Preencher o relatório de qualidade dentro do prazo estipulado, que deverá conter, no mínimo:
  - 9.1.5.2.18.1.** Síntese dos relatórios de monitoria.
  - 9.1.5.2.18.2.** Avaliação de desempenho dos teleoperadores.
  - 9.1.5.2.18.3.** Deficiências na utilização dos aplicativos.
  - 9.1.5.2.18.4.** Outros definidos no decorrer do Contrato.
- 9.1.5.2.19.** Propor melhorias nos scripts de forma a otimizar o atendimento.

#### **9.1.6. Gerente:**

##### **9.1.6.1. Perfil:**

- 9.1.6.1.1.** Escolaridade mínima: superior completo e desejável possuir pós-graduação em, pelo menos, uma das seguintes áreas: Atendimento, Direito, Marketing, Administração, Economia, Engenharia, Gestão de Negócios, Gestão de Projetos ou Finanças.
- 9.1.6.1.2.** Conhecimentos avançados de informática.
- 9.1.6.1.3.** Experiência mínima de 2 (dois) anos gestão de contratos de call center.
- 9.1.6.1.4.** Habilidades pessoais em liderança e capacidade relacional.
- 9.1.6.1.5.** Conhecimento de gestão de pessoas.
- 9.1.6.1.6.** Pró-atividade na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.
- 9.1.6.1.7.** Sensibilidade para questões sociais.
- 9.1.6.1.8.** Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem oral e escrita.
- 9.1.6.1.9.** Experiência em centrais de atendimento com as normas Probare - Selo de Ética e Norma de Maturidade de Gestão.

##### **9.1.6.2. Atribuições básicas:**

- 9.1.6.2.1.** Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe de supervisores da CONTRATADA, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação.
- 9.1.6.2.2.** Dimensionar os recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados.

**9.1.6.2.3.** Acompanhar, com a equipe de supervisão e coordenação da CONTRATADA, o resultado obtido no que tange aos aspectos qualitativos e quantitativos, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços contratados.

**9.1.6.2.4.** Estabelecer e rever procedimentos, com a equipe de supervisão e coordenação da CONTRATADA, definindo estratégias e competências de atuação, de forma a propor medidas de racionalização, visando ao melhor aproveitamento dos recursos empregados.

**9.1.6.2.5.** Acompanhar e avaliar, na sua área de atuação, os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas.

**9.1.6.2.6.** Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação, acompanhando os resultados, visando a atender à demanda e ao grau de satisfação dos cidadãos, promovendo a otimização e a maximização da efetividade dos serviços prestados.

**9.1.6.2.7.** Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de supervisores, para fins de coordenação dos esforços, de conscientização dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de supervisores.

**9.1.6.2.8.** Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamentos, reciclagens, manuais administrativos e técnicos, visando ao aprimoramento dos métodos e dos procedimentos utilizados pelas equipes envolvidas nas atividades.

**9.2.** A CONTRATADA deverá garantir que, nos termos da legislação vigente, no quadro de seus funcionários haja o percentual mínimo legalmente previsto de pessoas com necessidades especiais (PNE).

**9.3.** Os recursos de TI contratados serão executados com recursos da CONTRATADA, respeitadas as condições do Termo de Referência para o desenvolvimento das aplicações de CzRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão), customizações, implementações das ferramentas tecnológicas de Portal de Voz, URA ativa de mensagens de voz a ser feita por locução (item 16.3.4.), interfaces com os sistemas da CONTRATANTE e licenças.

**9.4.** A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos com competências em TI especializadas e qualificadas, responsáveis pelo planejamento, organização, implementação, monitoramento, suporte, avaliação dos sistemas de informação e serviços tecnológicos.

## **10. DO PLANO DE TREINAMENTO E PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO**

**10.1.** No intuito de verificação das instalações da CONTRATADA para efeito de treinamento, haverá a realização de vistoria, conforme previsto no item 2.3.

**10.2.** No prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da data indicada na Ordem de Serviço, a CONTRATADA apresentará, para conhecimento, análise e prévia aprovação pela CONTRATANTE, um plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação dos profissionais a serem alocados na execução dos serviços contratados, com duração mínima de 10 (dez) dias úteis, respeitando a carga horária do profissional contratado.

**10.3.** Dentre as ações e exames de admissão, a CONTRATADA deverá tomar os devidos cuidados, de forma a garantir a correta comunicação nos atendimentos.

**10.4.** O referido plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação deverá prever, ainda, a realização obrigatória de reciclagens, com intervalo de, no máximo, 6 (seis) meses entre uma e outra.

**10.5.** O referido plano de treinamento deverá conter treinamento inicial e aperfeiçoamento contínuo dos

profissionais contratados, de reciclagem, relativos às técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas ao atendimento e de capacitação sobre os riscos da atividade, considerando suas eventuais atualizações, além de outras normas regulamentadoras do setor.

**10.6.** O programa de capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela CONTRATADA. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deverá abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:

**10.6.1.** Contextualização sobre a Central de Atendimento.

**10.6.2.** Comunicação falada e escrita - técnicas e habilidades.

**10.6.3.** Comportamental para atendimento.

**10.6.4.** Legislação vigente sobre telemarketing e código de ética do setor.

**10.6.5.** Conhecimentos básicos sobre a DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, na forma do item 10.7.

**10.7.** O conteúdo do programa de capacitação da equipe deverá incluir a apresentação dos serviços e os procedimentos das atividades da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, inclusive quanto ao sistema Defensoria Online (DOL).

**10.8.** A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE a necessidade identificada de reciclagem dos teleoperadores em produtos e serviços, para que, quando necessária, ela providencie o repasse das informações essenciais aos instrutores da CONTRATADA, os quais atuarão na disseminação dos conteúdos.

**10.9.** A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da CONTRATANTE, é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:

**10.9.1.** Novos serviços e sistemas para atendimento.

**10.9.2.** Disseminação, atualização de scripts de novas informações.

**10.9.3.** Demandas sazonais, especialmente para absorção da alta demanda do primeiro trimestre de cada ano.

**10.9.4.** Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo teleoperador.

**10.9.5.** Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.

**10.9.6.** Identificação da necessidade de capacitação para melhoria contínua do tempo médio de atendimento (TMA), visando auxiliar os teleoperadores a atingirem a meta estipulada.

**10.10.** As principais capacitações obrigatórias acima relacionadas, especialmente as decorrentes de ações corretivas, deverão resultar em relatórios de acompanhamento a serem encaminhados à CONTRATANTE.

**10.11.** Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

**10.12.** A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir à CONTRATANTE, a qualquer tempo, acesso aos seguintes dados:

**10.12.1.** Agenda mensal dos treinamentos.

**10.12.2.** Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinandos e instrutores.

**10.12.3.** Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens.

**10.12.4.** Carga horária dos treinamentos e reciclagens.

**10.12.5.** Avaliações do aproveitamento.

**10.12.6.** Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

**10.12.7.** Relação contendo a qualificação de todos os profissionais alocados na operação.

**10.13.** A CONTRATADA deverá estar ciente dos procedimentos para o acompanhamento e avaliação do desempenho, de forma a garantir a contínua adequação dos colaboradores às necessidades dos serviços realizados. O acompanhamento do desempenho deverá incluir, no mínimo, a avaliação de qualidade e produtividade dos colaboradores, por meio de serviço sistematizado de monitoria, com no mínimo 4 (quatro) monitorias por operador/mês, além da atividade de retorno (feedback) aos colaboradores sobre a sua atuação em relação ao desempenho e possíveis pontos de melhoria.

**10.14.** A avaliação de desempenho dos teleoperadores deverá ser realizada visando garantir a qualidade dos serviços. O supervisor e/ ou analista/monitor de qualidade deverão repassar o feedback ao teleoperador. No final do período determinado (semanal, quinzenal ou mensal) será realizada a consolidação dos dados e apresentado para o teleoperador o resultado, com um coaching, expondo suas potencialidades e necessidades de melhoria no atendimento e definindo sua meta individual. Em caso de baixo desempenho na avaliação, deve ser feita reciclagem imediata com o teleoperador, havendo nesse caso possibilidade de auditoria por parte da CONTRATANTE.

## **11. DA INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **11.1. Instalações físicas:**

**11.1.1.** As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento (PAs) suficientes para atender plena e regularmente à execução do Contrato, especialmente no que concerne à volumetria de demanda, com as possíveis variações decorrentes de sazonalidade (primeiro trimestre, por exemplo), mantendo-se a qualidade, eficiência e correta observância dos scripts e informações de atendimento ajustadas com a CONTRATANTE. Para tanto, a CONTRATADA deverá prever crescimento em suas instalações físicas, para futuras expansões dos serviços, obedecidos os limites previstos na Lei Federal nº 8.666/93.

**11.1.2.** A CONTRATADA será responsável por todas as instalações físicas, incluindo nessa relação os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o bom andamento da operação, assim como descrição e detalhamento dos servidores, telefonia e postos de atendimento com equipamentos adequados para a efetiva prestação dos serviços.

**11.1.3.** As instalações físicas da CONTRATADA, bem como os equipamentos e mobiliário, deverão observar as disposições contidas na Norma Regulamentadora (NR) nº 17, do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), e alterações posteriores.

**11.1.4.** A CONTRATADA deverá garantir a existência de procedimentos, de execução própria ou não, para manutenção da infraestrutura física (predial, mobiliário, acústica, ventilação, climatização, iluminação, higiene e segurança), que atenda às normas técnicas para o setor e requisitos legais.

**11.1.5.** A CONTRATADA deverá atender às seguintes exigências:

**11.1.5.1.** Manter agrupada a operação da Central de Atendimento.

**11.1.5.2.** Implantar sistema de controle de acesso, de forma a permitir a geração de histórico sobre os horários de entrada e de saída de cada colaborador/profissional da CONTRATADA, assim como de visitantes, aos ambientes restritos das operações.

**11.1.5.3.** Prover recursos de fiscalização, de forma a impedir o uso de telefones móveis (celulares e/ou rádio), câmeras fotográficas, gravadores e outros equipamentos que permitam a captura de imagens ou gravação de sons, no local da prestação dos serviços e

durante a jornada laboral.

**11.1.5.4.** Para acesso de visitantes ao ambiente da Central de Atendimento reservado ao Contrato, deverá haver prévia autorização dos colaboradores da CONTRATANTE, responsáveis pela gestão da operação, bem como o registro dos dados pessoais do visitante.

**11.1.5.5.** Manter o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) atualizado das instalações da Central de Atendimento reservada para a CONTRATANTE.

**11.1.5.6.** Disponibilizar um posto de trabalho para utilização de um representante da CONTRATANTE.

## **11.2. Sistemas de atendimento:**

**11.2.1.** A CONTRATADA deverá dispor de solução informatizada, com interface totalmente web, voltada à operação e à gestão de todos os atendimentos realizados, especialmente para leitura e navegação junto aos scripts. Essa solução deverá atender a todos os segmentos de serviços da Central de Atendimento da CONTRATANTE, desde que cumpram os requisitos de operação, gestão e interoperabilidade.

**11.2.2.** O gerente e o coordenador da CONTRATADA (item 8.3) serão os responsáveis pelas notificações de alterações efetuadas (solicitações de mudanças), interagindo com a equipe técnica da CONTRATANTE.

**11.2.3.** Nos assuntos relacionados a interoperabilidade entre os sistemas, os prazos e implantações da CONTRATADA deverão ser definidos e coordenados pela equipe da CONTRATANTE.

**11.2.4.** A CONTRATADA será responsável por prover e manter a infraestrutura necessária para hospedagem dos serviços de TI necessários para a prestação dos serviços, bem como por atender aos requisitos de disponibilidade da CONTRATANTE.

**11.2.5.** A CONTRATADA deverá manter uma política de mensageria que evite a inclusão de domínio utilizado nos serviços em *blacklist*.

**11.2.6.** A CONTRATADA será responsável por comunicar com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas todas as manutenções e/ou intervenções rotineiras nos serviços de TI que possam significar paralisações dos servidores ou dos serviços prestados e, imediatamente, todas as ocorrências imprevistas que prejudiquem a prestação de serviços.

**11.2.7.** A CONTRATADA será responsável pelo planejamento e execução dos serviços de backup e restauração dos dados corporativos hospedados no ambiente de infraestrutura tecnológica da mesma.

**11.2.8.** Os serviços deverão ser implementados conforme a regra estipulada (prazo e possibilidade de prorrogação) no item 22.1.

## **11.3. Sistema de energia e link de dados:**

**11.3.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos de garantia contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo no-break para a plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento (PAs) e retaguarda, além de um grupo de geradores para eventuais quedas ou falta de energia.

**11.3.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos de garantia contínua de acesso à internet, com o fornecimento de 2 links de dados de no mínimo 10 Mbps cada e redundância de acesso de links de operadoras distintas.

**11.3.3.** Deverá também disponibilizar os equipamentos necessários para os referidos serviços de acesso, como roteadores com gerência e demais ativos necessários.

**11.3.4.** Os links deverão possuir velocidade de transmissão e recepção adequada ao serviço, alta disponibilidade, ser contingenciados por meios físicos distintos (par metálico, fibra óptica ou rádio enlace) e balanceados com dimensionamento de acordo com as necessidades para que não impacte no tempo de resposta de consulta aos sistemas remotos.

**11.3.5.** A CONTRATADA deverá obedecer ao prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para efetuar qualquer configuração de roteamento, acessos à rede ou outras configurações na comunicação de dados.

**11.3.6.** A CONTRATADA deverá enviar mensalmente à CONTRATANTE relatórios mensais de utilização dos links de comunicação de dados, com porcentagem de utilização por faixa de horário, cobrindo todo o horário de atendimento do Contrato.

**11.3.7.** Ficará sob a responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização de infraestrutura interna ao seu ambiente, necessária para as instalações dos recursos WAN (Wide Area Network), compreendidos por:

**11.3.7.1.** Conexão do meio físico contratado, que poderá ser por par metálico, fibra ótica, rádio enlace etc.

**11.3.7.2.** Acomodação e alimentação elétrica para todos os equipamentos envolvidos, tais como modems, roteadores etc., em sala com acesso restrito e infraestrutura elétrica através de rede coberta por meio de no-break.

**11.3.7.3.** Fornecer portas de acesso da rede da CONTRATANTE, de acordo com sua política interna de segurança e as condições aqui estabelecidas.

**11.3.7.4.** Prover a política de segurança na conexão interna à sua rede.

#### **11.4. Arquitetura de rede**

**11.4.1.** A arquitetura de rede da Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular, independente de seus componentes, e possuir os seguintes requisitos:

**11.4.1.1.** Capacidade de acréscimo de componentes, conforme as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal).

**11.4.1.2.** Capacidade de migração para hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical).

**11.4.1.3.** Escalabilidade dos componentes nos seguintes aspectos:

**11.4.1.3.1.** Capacidade de processamento.

**11.4.1.3.2.** Armazenamento de dados.

**11.4.1.3.3.** Acréscimo de número de usuários simultâneos, sem perda de desempenho.

**11.4.1.3.4.** Acréscimo de número de relatórios contemplados.

**11.4.1.4.** Possuir equipamentos ativos de rede, compatíveis com as soluções a serem providas pela CONTRATANTE, devendo possuir acesso à internet.

**11.5.** Programa para atendimento/relacionamento com o cidadão (CzRM - gerenciador de relacionamento com o cidadão).

**11.5.1.** O programa de computador utilizado deverá operar da seguinte forma:

**11.5.1.1.** Registro de chamados telefônicos ou de atendimentos via Chat:

**11.5.1.1.1.** Fornecimento do protocolo de atendimento no início do chamado.

**11.5.1.1.2.** Data e hora registrada no chamado.

**11.5.1.1.3.** Ocorrências digitáveis, sem limite de texto.

**11.5.1.1.4.** Banco de conhecimento com FAQ18 para consulta rápida.

**11.5.1.1.5.** Consulta de checklist por assunto.

**11.5.1.1.6.** Pesquisas por número de chamado, data, solicitação, chamados abertos e fechados.

**11.5.1.1.7.** Ocorrências editáveis.

**11.5.1.1.8.** Possibilidade de cruzar dois grupos de informações diferentes.

**11.5.1.1.9.** Interface com o Defensoria Online (DOL), sistema de agendamento.

**11.5.1.1.10.** Deve permitir o recebimento de documentos dos usuários para a avaliação financeira em todos os canais de atendimento e estar integrado com o Defensoria Online (DOL) para o envio dessa documentação em tempo real, após finalizada.

**11.5.1.2.** Controle de chamados:

**11.5.1.2.1.** Permissões por usuário para abertura de chamados.

**11.5.1.2.2.** Cadastramento e controle de acesso de usuário.

**11.5.1.2.3.** Cadastramento das ações realizadas.

**11.5.1.2.4.** Fluxo de trabalho flexível para a distribuição do chamado.

**11.5.1.2.5.** Controle de alçadas, permitindo que os responsáveis sejam alertados sobre possíveis atrasos nos tempos de resposta ou atendimento.

**11.5.1.2.6.** Aplicação de regras de acordo com os níveis de serviços (SLA), para o controle de vencimentos no tempo de resposta e atendimento.

**11.5.1.2.7.** Flexibilidade para criar formulários específicos para cada tipo de chamado.

**11.5.1.2.8.** Auto textos para facilitar o atendimento.

**11.5.1.2.9.** Abertura de chamados por e-mail.

**11.5.1.2.10.** Notificações e envio de e-mail aos envolvidos no chamado.

**11.5.1.2.11.** Inclusão de arquivos anexos em qualquer formato.

**11.5.1.2.12.** Registro de instruções e lembretes.

**11.5.1.2.13.** Consulta avançada.

**11.5.1.2.14.** Integração com tarefas, com permissão para o segundo nível de suporte.

**11.5.1.2.15.** Fluxo de trabalho parametrizado: chamados direcionados para retenção, conforme tipo de chamado.

**11.5.1.2.16.** Permissão para criar assuntos relacionados ao atendimento.

**11.5.1.2.17.** Consulta de documentos para informação por palavras-chave.

**11.5.1.2.18.** Registro classificado das solicitações.

**11.5.1.2.19.** Relatórios estatísticos.

**11.5.1.2.20.** Gerenciamento de relatórios administrativos completos.

**11.5.1.2.21.** Gráficos de registro de chamados.

**11.5.1.3.** Controle de tarefas:

**11.5.1.3.1.** Controle de tarefas a realizar.

**11.5.1.3.2.** Controle de execução por grupos de trabalho, possibilitando que determinada tarefa siga determinado fluxo de trabalho para atender ao processo.

**11.5.1.3.3.** Aplicação de regras de SLA para o controle de vencimentos no tempo de resposta e atendimento.

**11.5.1.3.4.** Estrutura padrão, permitindo criar modelos de estrutura de tarefas para projetos ou ainda realizar agendamento de tarefas.

**11.5.1.3.5.** Controle de tempos consumidos: previsão e realizado.

**11.5.1.3.6.** Agenda de tarefas programadas por atendente ou grupo.

**11.5.1.4.** Controle de SLA:

**11.5.1.4.1.** Controle de registro de tempos por chamado.

**11.5.1.4.2.** Controle de tempo de resposta no atendimento, por caminho do chamado.

**11.5.1.4.3.** Monitoração de chamados e tarefas críticas.

**11.5.1.4.4.** Alertas por e-mail por percentual do tempo vencido.

**11.5.1.4.5.** Visualização de tempos consumidos por estágio do chamado/tarefa.

**11.5.1.4.6.** Relatório de chamados e tarefas atendidos, dentro e fora do prazo.

**11.5.1.5.** Banco de soluções:

**11.5.1.5.1.** Facilidade para migrar trâmites de resolução de problemas dos chamados ou tarefas para a base de soluções.

**11.5.1.5.2.** Soluções indexadas, que permitam rápida procura por palavras-chave.

**11.5.1.6.** Migração:

**11.5.1.6.1.** A CONTRATADA disponibilizará os serviços de migração dos dados das bases do sistema existente para a base de dados correspondente no sistema, nas unidades que compõem o escopo do Termo de Referência.

**11.5.1.6.2.** A descontinuidade do sistema abrange a sua retirada, disposição e migração dos dados necessários.

**11.5.1.6.3.** A validação dos dados existentes, a serem migrados, será de responsabilidade da CONTRATANTE.

**11.5.1.6.4.** A CONTRATADA deverá prover o modelo de dados do novo sistema, para que as informações sejam disponibilizadas nesse formato e verificar a consistência desses dados após a migração.

**11.5.1.6.5.** A CONTRATADA disponibilizará a descrição da arquitetura tecnológica, a qual será utilizada pela CONTRATANTE como interface, aplicação, servidores e outros, assim como para confeccionar um plano de migração a ser aprovado por ela, considerando as informações já existentes.

**11.5.1.6.6.** A CONTRATADA deverá realizar a carga inicial dos dados necessários.

**11.5.1.7.** Manuais e procedimentos:

**11.5.1.7.1.** Esse serviço fornecerá a documentação completa do sistema de atendimento em sua versão final, atualizada após a execução dos serviços de parametrização, migração e integração vinculados ao sistema, de acordo com as definições existentes no processo de desenvolvimento de software da CONTRATANTE.

**11.5.1.7.2.** A CONTRATANTE se reserva ao direito de substituir qualquer um dos documentos, devendo a CONTRATADA adotar o novo padrão estabelecido.

**11.5.1.8.** Requisitos funcionais:

**11.5.1.8.1.** Esse item deve descrever todas as funcionalidades requeridas pelos usuários no sistema. Cada requisito deve ter um único número de referência, para facilitar a rastreabilidade e a referência cruzada com outros documentos. Basicamente, essa estrutura deve conter o número e a descrição do requisito, para cada item.

**11.5.1.8.2.** Durante o levantamento dos requisitos funcionais, os seguintes parâmetros podem ser considerados:

**11.5.1.8.2.1.** Requisitos do usuário/requisitos funcionais.

**11.5.1.8.2.2.** Funcionalidades específicas derivadas de requisitos regulatórios: assinatura eletrônica e trilha de auditoria.

**11.5.1.8.2.3.** Funções de cálculos.

**11.5.1.8.2.4.** Requisitos da interface com o usuário: layout, consultas, alarmes, relatórios, linguagem utilizada etc.

**11.5.1.8.2.5.** Interface com outros sistemas ou equipamentos.

**11.5.1.8.2.6.** Requisitos de hardware, sistemas operacionais e base de dados: no caso de sistema operacional, descrição da especificação mínima e versão.

**11.5.1.8.2.7.** Requisitos de desempenho: número de usuários, capacidade de armazenamento, tempo de resposta etc.

**11.5.1.8.2.8.** Requisitos de segurança de usuário, incluindo níveis de acesso: usuário do sistema, administrador de dados etc.

**11.5.1.8.2.9.** Requisitos de acesso ao sistema, quando este for acessado a distância.

**11.5.1.8.2.10.** Requisitos de backup e restauração dos dados.

**11.5.1.8.2.11.** Requisitos para migração de dados.

**11.5.1.8.2.12.** Requisitos de ciclo de vida - lista de documentos.

**11.5.1.8.2.13.** Disponibilidade de recursos.

**11.5.1.8.2.14.** Atividades para diminuir a ocorrência dos riscos que envolvem:

**11.5.1.8.2.14.1.** Disponibilidade do sistema para uso.

**11.5.1.8.2.14.2.** Nível de frequência de backup e restauração.

**11.5.1.8.2.14.3.** Plano de contingência.

**11.5.1.8.2.14.4.** Recuperação de desastre.

**11.5.1.8.2.14.5.** Segurança do sistema.

**11.5.1.8.2.14.6.** Controle de mudanças.

**11.5.1.8.2.14.7.** Revisões periódicas.

**11.5.1.8.2.15.** Após o sistema implantado e em produção, a CONTRATADA deverá disponibilizar e indicar um responsável técnico pela atividade de integração do sistema.

**11.5.1.9.** Backup e restauração:

**11.5.1.9.1.** O objetivo é proteger o banco de dados contra a perda física ou lógica dos dados do sistema.

**11.5.1.9.2.** Devem existir procedimentos que assegurem o processo de backup, restauração e manutenção dos registros.

**11.5.1.9.3.** Para a guarda do backup deve ser escolhida uma mídia adequada, considerando-se: vida útil, condições de armazenamento da mídia e requisitos de verificação, atualização e regravação.

**11.5.1.9.4.** O processo de backup deve ser documentado e testado. A documentação do backup deve abranger:

**11.5.1.9.4.1.** Tipo de backup (total, incremental a cada hora etc.) e periodicidade.

**11.5.1.9.4.2.** Número de gravações.

**11.5.1.9.4.3.** O que fazer em caso de falhas.

**11.5.1.9.4.4.** Identificação da mídia.

**11.5.1.9.4.5.** Local de armazenamento com controle de acesso.

**11.5.1.9.4.6.** Ferramentas e procedimentos de backup.

**11.5.1.9.4.7.** Inspeção/verificação periódica do backup executado.

**11.5.1.9.4.8.** Simulação de restauração do sistema.

**11.5.1.9.5.** O processo de restauração do backup deve considerar:

**11.5.1.9.5.1.** Impactos e possíveis riscos: gerenciamento de controles de mudanças e desvios.

**11.5.1.9.5.2.** Sincronização em caso de sistemas interdependentes.

**11.5.1.9.5.3.** Aprovação para a atividade de restauração.

**11.5.1.9.5.4.** Descrição das medidas a serem tomadas em caso de os dados armazenados não poderem mais ser lidos, devido a mudanças de software e/ou hardware.

**11.6.** Pesquisa de qualidade:

**11.6.1.** Coletar feedback dos usuários da Central de Atendimento, em relação aos teleoperadores.

**11.6.2.** A pesquisa de qualidade deverá ser validada pela CONTRATANTE.

**11.7.** Banco de dados:

**11.7.1.** Cadastramento do usuário e contatos.

**11.7.2.** Gerenciamento de documentação de base de conhecimento.

**11.7.3.** Controle de horas utilizadas por usuários e/ou contatos.

**11.7.4.** Registro de documentos e links.

**11.7.5.** Histórico de contatos, por tipo de solicitação.

**11.7.6.** Histórico de atendimentos, por tipo de assunto.

**11.7.7.** Relatórios em html.

**11.7.8.** Geração de arquivos.

**11.8.** Relatórios:

**11.8.1.** Quantidade de chamados/contatos (receptivos e ativos) por hora/dia e mês.

**11.8.2.** Produtividade por teleoperador.

**11.8.3.** Chamados por assunto.

- 11.8.4. Chamados por categoria.
- 11.8.5. Chamadas por subcategoria, em todos os casos que constem nos scripts de atendimento.
- 11.8.6. Quantidade de chamados abertos.
- 11.8.7. Quantidade de chamados fechados.
- 11.8.8. Quantidade de chamados realizados pelo primeiro nível e assuntos relacionados.
- 11.8.9. Quantidade de chamados encaminhados para o segundo nível e assuntos relacionados.
- 11.8.10. Top 10 (dez) por solicitações: classificação das maiores solicitações em relação à demanda de chamados.
- 11.8.11. Top 10 (dez) por assunto: classificação dos assuntos de maiores incidências.
- 11.8.12. Percentuais de atendimentos.
- 11.8.13. Estatística de todos os campos do módulo de chamado.
- 11.8.14. Chamadas entrantes.
- 11.8.15. Desligamento forçado pelo excedente da fila de espera (na sequência das chamadas entrantes) ou ocupado direto.
- 11.8.16. Chamadas abandonadas ao anúncio da URA.
- 11.8.17. Chamadas recebidas.
- 11.8.18. Chamadas atendidas.
- 11.8.19. TMA (detalhado das chamadas atendidas até a finalização das pesquisas eletrônicas).
- 11.8.20. Chamadas que caíram após atendimento.
- 11.8.21. Chamadas abandonadas na fila de espera.
- 11.8.22. Tempo médio de abandono em fila de espera.
- 11.8.23. Percentual do abandono de ligação na fila de espera.
- 11.8.24. Percentual das chamadas atendidas.
- 11.8.25. Percentual de Turn Over (TO) no mês.
- 11.8.26. Todo o conteúdo da base de conhecimento será de propriedade da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA repassá-lo sempre que solicitado, em formato a ser definido entre as partes.
- 11.8.27. Os relatórios deverão ser apresentados até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, em planilha com formato editável, de forma ordinária, bem como atendendo a pedidos extraordinários da CONTRATANTE.

## **12. DO SISTEMA DE GESTÃO CENTRALIZADA (SGC)**

**12.1.** A CONTRATADA fornecerá o sistema front-end para gestão centralizada das informações e integração com os sistemas de propriedade da CONTRATANTE de forma a unificar a utilização dos mesmos com uso continuado em todas as plataformas disponíveis e pontos avançados por todo o Estado de São Paulo. O front-end será único para acesso aos sistemas da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá disponibilizar quantas licenças forem necessárias ao bom funcionamento dos serviços, limitadas a 5 (cinco), com o respaldo dos gestores da CONTRATANTE.

**12.2.** O Sistema SGC deverá ser implementado, conforme a regra estipulada (prazo e possibilidade de prorrogação) no item 23.1, integrando a base única de dados com informações da comunicação, inclusive abrangendo os terminais de autoatendimento (totens) que devem estar dotados de conexão

com a internet.

**12.3.** O Sistema SGC poderá ser integrado com os sistemas da CONTRATANTE, mediante pedido expresso da CONTRATANTE, após estudo de viabilidade técnica das suas respectivas áreas de Tecnologia da Informação.

**12.4.** A CONTRATANTE fornecerá outros sistemas para apoio à função de atendimento ao cidadão, para informações específicas.

**12.5.** É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o restante dos softwares, sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste Termo de Referência, sendo necessário tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.

**12.6.** Requisitos Mínimos Obrigatórios do SGC:

**12.6.1.** Requisitos tecnológicos:

**12.6.1.1.** Possuir arquitetura web em linguagem J2EE (Java 2 Enterprise Edition) ou .NET em 3 (três) camadas, sendo: camada de interface de usuário (padrão XML), camada de persistência/negócio e camada de repositório de dados.

**12.6.1.2.** Possuir compatibilidade com os sistemas operacionais Windows 2008/2010/Server 2012, Sun Solaris 8X, Linux Red Hat ou versões superiores.

**12.6.1.3.** Possuir compatibilidade com os sistemas gerenciadores de banco de dados: ORACLE 10G ou superior, SQL Server 2005 ou superior.

**12.6.1.4.** Permitir conexão com banco de dados através do protocolo JDBC (java data base connectivity) ou de provider nativo .net, sem a necessidade de utilizar “driver” auxiliar.

**12.6.1.5.** Permitir que o usuário, através de um único acesso (single-sign-on), navegue por todas as aplicações do software, acessando funcionalidades, relatórios, gráficos e indicadores, sem a necessidade de novas conexões.

**12.6.1.6.** Permitir navegação através de hyperlink do campo de uma determinada aplicação, com a possibilidade de seleção e retorno de dados para a aplicação em uso.

**12.6.1.7.** Possuir camada de apresentação padronizada, como grades de dados, menus de navegação, tipo de fonte e botões de ação.

**12.6.2.** Requisitos funcionais - Áreas de Trabalho:

**12.6.2.1.** Permitir a criação e a parametrização via web de Áreas de Trabalho a partir de modelos, de acordo com o perfil dos usuários.

**12.6.2.2.** Permitir a parametrização via web de Áreas de Trabalho permitindo a vinculação de consultas, relatórios, gráficos, indicadores, avisos, alertas, tarefas designadas pelo “workflow” e as aplicações acessíveis, por usuários ou grupos de usuários, sem necessidade de modificação no código fonte do software.

**12.6.2.3.** Permitir a criação de Quadro de Avisos para múltiplas organizações e locais, que possa ser visualizada na Área de Trabalho por usuários específicos, via web.

**12.6.3.** Requisitos funcionais - administração de segurança:

**12.6.3.1.** Possuir funcionalidade nativa que permita, via web, o gerenciamento de segurança do software.

**12.6.3.2.** Permitir a alteração de senha pelo próprio usuário, via web.

**12.6.3.3.** Permitir a criação de usuários ou grupos de usuários com perfis e funções pré-determinadas, possibilitando a personalização dos níveis de autorização, via web.

**12.6.3.4.** Permitir a definição de acesso (leitura, escrita, salvamento e exclusão) para

qualquer aplicação, por grupos de usuários, via web.

**12.6.3.5.** Permitir a definição de acesso sobre as ações das aplicações, por grupos de usuários, via web.

**12.6.3.6.** Permitir a definição de padrões de senha para os usuários, via web.

**12.6.3.7.** Permitir a especificação de limites de valores, quantidades e ações para usuários e grupos de usuários, via web.

**12.6.3.8.** Permitir especificar Área de Trabalho personalizada por grupos de usuários, via web.

**12.6.3.9.** Permitir o bloqueio individual de campos do software, por usuários ou grupos de usuários, via web.

**12.6.3.10.** Permitir o registro e o bloqueio de acesso para o caso de tentativas de acesso indevido.

**12.6.3.11.** Permitir que um usuário possa pertencer a um ou mais grupos de usuários, via web.

**12.6.3.12.** Possuir capacidade de especificar tempo de duração da sessão web do usuário conectado.

**12.6.3.13.** Possuir funcionalidade, via web, que permita ao usuário registrar-se no software, com regra de aceitação por parte do administrador do software.

**12.6.4.** Requisitos funcionais - multi-organização:

**12.6.4.1.** Permitir a definição de modelos de comunicação para envio de e-mail, via web.

**12.6.4.2.** Possuir arquivo no padrão XML para a tradução da camada de apresentação, já com arquivo traduzido para o Português-Brasil.

**12.6.4.3.** Possuir funcionalidade nativa que permita, via web, o cadastro de múltiplas organizações e múltiplos locais, dentro de um único banco de dados, possibilitando a consolidação e filtro dos dados.

**12.6.5.** Outras funcionalidades: as interfaces também deverão ser disponibilizadas, bem como o front-end para os terminais de autoatendimento (totens) e praças da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO.

## **13. DO CzRM - PLATAFORMA MULTI CANAL**

**13.1.** O sistema disponibilizado pela CONTRATADA deverá garantir a gestão e controle de relacionamento com o cidadão suportando os seguintes canais de interação, utilizando a plataforma técnica descrita no item 17:

**13.1.1.** Telefone - voz.

**13.1.2.** Multimídia - internet:

**13.1.2.1.** E-mail.

**13.1.3.** Mobile - celular:

**13.1.3.1.** SMS.

**13.1.3.2.** WhatsApp.

**13.1.4.** Terminal remoto:

**13.1.4.1.** Autoatendimento (totem).

**13.1.5.** Chat.

## **13.2. Características da solução:**

**13.2.1.** Permitir o gerenciamento integrado das demandas recebidas por meio de todos os canais de interação.

**13.2.2.** Permitir a criação, implantação e alteração de fluxogramas de processo, definindo etapas, grupos de usuários, filtros, situações e caminhos paralelos definidos pela CONTRATANTE.

**13.2.3.** Permitir o acompanhamento em tempo real dos processos indicando quais serviços estarão fora do tempo padrão de execução, possibilitando aos gestores atuarem a tempo e modificarem o processo com segurança e rapidez.

**13.2.4.** Possibilitar a gravação de todos os atendimentos dos canais de interação efetuados (conversas telefônicas), de chamadas receptivas e ativas, de forma a ouvir os procedimentos de atendimento dos técnicos de atendimento no momento da conversação, quando necessário e solicitado.

**13.2.5.** Permitir que se faça a transferência da ligação (voz) de um técnico de atendimento de uma célula para outro técnico de atendimento de outra célula. Transferir também ao novo técnico de atendimento a tela contendo os dados do atendimento em questão, a fim de evitar que o segundo técnico de atendimento solicite todos os dados do demandante novamente, agilizando o atendimento e reduzindo o TMA (tempo médio de atendimento).

**13.2.6.** Permitir a definição de perfis de acesso para os diversos tipos de usuários, grupos e perfis, com diferentes níveis de privilégio para execução de operações no sistema.

**13.2.7.** Introduzir facilidades de parametrização do sistema, de forma a permitir mudanças em seu comportamento (supressão e inserção de campos, mudanças de fluxo etc.) atreladas às solicitações da CONTRATANTE.

**13.2.8.** Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, como: número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, desempenho de usuários, grupos etc.

**13.2.9.** Permitir a transferência de um atendimento humano para a URA, para a realização de pesquisas eletrônicas, agendamentos eletrônicos ou escuta de informações, liberando imediatamente o técnico de atendimento/atendente.

**13.2.10.** Permitir a utilização de informações de sistemas corporativos da CONTRATANTE, por meio de integrações, importação de dados ou acesso direto aos sistemas.

**13.2.11.** Permitir a geração de informações gerenciais de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

**13.2.12.** Permitir priorização das demandas por grupos específicos de usuários a serem definidos pelo gestor.

**13.2.13.** Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos, sendo possível armazená-las, localizá-las e enviá-las à CONTRATANTE.

**13.2.14.** Permitir que os perfis das áreas técnicas selecionem várias demandas para tratamento.

**13.2.15.** Permitir o registro do histórico das inclusões, alterações e exclusões na base de conhecimento.

**13.2.16.** Integrar-se ao Portal de conteúdo de serviços da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO permitindo aos usuários o acesso de diversos canais de interação via internet.

**13.2.17.** Permitir o gerenciamento integrado de interação com o cidadão via dispositivos móveis de comunicação tipo telefone celular, por SMS, incluindo a distribuição automática do tratamento

das demandas.

**13.2.18.** Permitir o recebimento de demandas do cidadão via dispositivos móveis de comunicação tipo smartphone e tablets com possibilidade de anexar imagens e fotos georreferenciadas e acompanhamento das demandas em mapas.

**13.2.19.** O Atendimento realizado através da URA poderá continuar através de link de atendimento disponibilizado para continuidade em Chat ou WhatsApp de acordo com a opção escolhida pelo usuário.

**13.2.20.** O Atendimento humano poderá ser continuado de forma automatizada através de transferência para URA.

**13.2.21.** Permitir transferência entre o atendimento nível 1 e o atendimento nível 1-avaliação financeira. Essa transferência poderá ser realizada através de telefone, ou disponibilização de link para continuidade do atendimento via Chat ou WhatsApp.

### **13.3. Especificações Gerais:**

**13.3.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar o sistema para gestão de relacionamento com o cidadão - CzRM, incluindo seu licenciamento e todos os recursos tecnológicos necessários, incluindo: servidores, banco de dados, storages etc.

#### **13.3.1.1. Demais considerações:**

**13.3.1.1.1.** O sistema CzRM deverá ser implementado e integrado antes do início da operação da Central de Atendimento, conforme item 23.1.

**13.3.1.1.2.** A solução tecnológica empregada pela licitante vencedora deverá atender aos padrões da arquitetura SOA (*Service-Oriented Architecture*) de forma a permitir sua conexão através de "barramento de serviços" (enterprise service bus) que disponibiliza [interfaces](#), acessíveis através de [web services](#) ou outra forma de comunicação com outras aplicações do Governo do Estado necessárias à disponibilização de informações e/ou solicitações de serviços pelo cidadão.

**13.3.1.1.3.** A CONTRATADA deverá garantir a implementação de solução de CzRM que permita a realização da integração de sua plataforma tecnológica com os sistemas legados do Governo do Estado, utilizando sempre as melhores práticas do mercado, incluindo elaborar, apresentar, executar um plano de integração a ser aprovado pela CONTRATANTE, de forma a garantir que todos os requisitos (funcionalidades, performance e ambiente) do sistema sejam atendidos.

**13.3.1.1.4.** Ao término da contratação todas as fontes do sistema de CzRM disponibilizados pela CONTRATADA serão repassadas integralmente sem ônus para a CONTRATANTE acompanhadas da documentação da última versão em ambiente de produção.

**13.3.1.1.5.** Caso a plataforma disponibilizada utilize softwares comerciais de terceiros com política de proteção dos códigos fontes, a CONTRATADA se obriga a transferir para a CONTRATANTE, ao final do Contrato, a titularidade do licenciamento da plataforma no formato perpétuo.

**13.3.1.1.6.** Nos casos de implantação de plataforma com controle de licenciamento, a CONTRATADA deverá garantir acesso ilimitado ao sistema e seus perfis de utilização, independentemente da quantidade de usuários da CONTRATANTE ou da CONTRATADA.

**13.3.1.1.7.** A CONTRATANTE poderá indicar durante a execução do Contrato, e a seu exclusivo critério, outros sistemas para integração à plataforma de CzRM da CONTRATADA.

**13.3.1.1.8.** A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe exclusiva de analistas/programadores para atender às demandas de integração, manutenção corretiva e evolutiva da plataforma de CzRM.

**13.3.1.1.9.** A CONTRATANTE poderá fornecer ao seu exclusivo critério outros sistemas para apoio à função de atendimento ao cidadão, para informações específicas de serviços públicos.

**13.3.1.1.10.** É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a implantação e disponibilidade do sistema de CzRM.

**13.3.1.1.11.** O restante dos softwares e sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste Termo de Referência, deverá tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.

## **14. DO MÓDULO DE TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO - TOTENS**

**14.1.** Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de até 05 (cinco) terminais de autoatendimento (totens) com a conectividade à web embarcada na solução, dos quais 3 (três) deverão ter um hot line diretamente com a Central de Atendimento.

**14.2.** Nos terminais de autoatendimento (totens), o cidadão poderá agendar horário de atendimento nas praças em todo o Estado de São Paulo, visualizar ou acompanhar seu processo de agendamento e obter demais informações referentes ao trabalho desenvolvido na DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO.

**14.3.** Os terminais de autoatendimento (totens) deverão estar disponíveis e prontos para instalação conforme demanda a ser definida pela CONTRATANTE, em até 180 (cento e oitenta) dias corridos contados a partir da/s data/s indicada/s na/s Ordem/ns de Serviço específica/s para esse fim.

**14.4.** As manutenções dos terminais de autoatendimento (totens) serão de responsabilidade da CONTRATADA.

**14.5.** Requisitos Funcionais:

**14.5.1.** O módulo obrigatoriamente deverá ser desenvolvido em arquitetura web, sendo admitidos, para este módulo, requisitos tecnológicos distintos dos especificados, devendo, no entanto, estar totalmente integrado com o sistema SGC - CzRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão).

**14.5.1.1.** O módulo deverá dispor do recurso de identificação de cadastramento de biometria digital para identificação dos usuários.

**14.5.1.2.** O módulo deverá utilizar SDK de Biometria Free para disponibilização do recurso biométrico, visando a redução de custos em sua implantação.

**14.5.1.3.** Deverá permitir a abertura de solicitações através do terminal de autoatendimento.

**14.5.1.4.** Deverá realizar a impressão de protocolo de abertura de solicitação, sem a apresentação da tela de confirmação de impressão pelo sistema operacional.

**14.5.1.5.** Deverá estar totalmente integrado com um módulo gerencial para disponibilização de informações pelo guia de informações de forma dinâmica e atualizada.

**14.5.1.6.** Deverá disponibilizar todos os recursos oferecidos pelo guia de informações através do terminal de autoatendimento.

**14.5.1.7.** Deverá gerar log de todas as operações realizadas pelo usuário em sua utilização.

**14.5.1.8.** Deverá disponibilizar módulo gerencial por terminal para acompanhamento do

uso.

**14.5.1.9.** Deverá disponibilizar consulta à situação atual de solicitações abertas pelo usuário, após sua identificação.

**14.5.1.10.** Deverá disponibilizar um extrato de solicitações já abertas pelo usuário, podendo realizar filtros por intervalo de datas.

**14.5.1.11.** Deverá efetuar o envio de mensagem SMS confirmando a abertura da solicitação.

**14.5.1.12.** Deverá realizar a identificação do cidadão através de consulta biométrica utilizando pesquisa no padrão 1:N.

**14.5.1.13.** Deverá disponibilizar apresentação de notícias nos terminais de autoatendimento, de forma dinâmica.

#### **14.6. Integração com aplicativos externos:**

**14.6.1.** Permitir a criação e definição de Interfaces (comunicação) e pontos de integração (entrada e saída) baseado em XML via web.

**14.6.2.** Permitir a definição de regras de entrada e saída de dados com aplicativos externos, via web.

**14.6.3.** Permitir a definição de regras de "logging" para as operações executadas em fila (Queue, non Event-Driven).

**14.6.4.** Permitir a parametrização de atributos e regras de integração entre o software e base de dados externas, via web.

**14.6.5.** Permitir integração entre o software e outros aplicativos através de protocolos, como HTTP, SOAP e arquiteturas como JMS, EJB.

**14.6.6.** Possuir funcionalidade integrada de exportação de dados, acessível pelo usuário, para extração e análise de dados em formato .xls, .pdf ou .txt, via web.

**14.6.7.** Possuir funcionalidade integrada que permita a integração com outros aplicativos, sem a necessidade de codificação, permitindo a configuração e parametrização para múltiplos sistemas de negócios como ERP - Enterprise Resource Planning, CIS - Customer Information System, CM - Condition Monitoring, GIS - Geographical Information System e CAD - Computer Aided Design.

**14.6.8.** Possuir mecanismo de integração entre aplicativos externos ao software orientado a eventos (Event-Driven).

**14.7.** A remuneração deste item dar-se-á pela quantidade de terminais de autoatendimento (totens), disponibilizados pela CONTRATADA, de acordo com as demandas da CONTRATANTE solicitadas em cada Ordem de Serviço (OS) específica para esse fim.

## **15. DA DESCRIÇÃO DO SISTEMA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

### **15.1. Defensoria Online (DOL):**

#### **15.1.1. Premissas:**

**15.1.1.1.** O Defensoria Online (DOL) é um sistema web, projeto de atendimento integrado da CONTRATANTE, que inclui todos os seus servidores, colaboradores e convênios.

**15.1.1.2.** Para a utilização do sistema Defensoria Online (DOL) são pré-requisitos:

**15.1.1.2.1.** Computador com acesso à internet.

**15.1.1.2.2.** Navegador Google atualizado.

**15.1.1.2.3.** Login e senha de usuário criados unitariamente a cada recurso humano que utilizará o sistema.

**15.1.1.3.** O sistema se sustenta em 3 premissas básicas:

**15.1.1.3.1.** Usabilidade: o sistema usa ferramentas já disponíveis na internet para facilitar o manuseio dos seus recursos. A navegação é intuitiva à medida que o fluxo automático entre as telas retrata o processo de trabalho desenvolvido na DPESP. Por exemplo, as caixas de texto se assemelham aos e-mails; os botões destinados a anexar documentos têm a mesma estrutura dos anexos das mensagens; as agendas dos Defensores Públicos e das Secretarias das Unidades se assemelham à agenda do Google; a localização de usuários e processos se assemelha à busca do Google.

**15.1.1.3.2.** Otimização das informações: os registros no sistema têm no usuário a figura central. Toda informação entra no seu histórico. Isso evita a duplicidade de registros. O registro organizado dos dados permite a rápida compreensão do caso pelo Defensor Público, torna desnecessário que a mesma informação seja repetida pelo usuário diversas vezes e dificulta encaminhamentos contraditórios.

**15.1.1.3.3.** Produção de dados estratégicos: a compilação das informações ocorre de modo categorizado, a fim de melhor produzir os indicadores da atuação institucional. Por exemplo, é possível saber quantos Habeas Corpus foram impetrados pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO perante os Tribunais Superiores, no período de um ano; quantos dos atendimentos realizados na triagem deram origem a processo judicial; quantos acordos foram realizados na DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO; quantos presos (provisórios ou definitivos) receberam a visita de um Defensor Público.

**15.1.2.** Estrutura:

**15.1.2.1.** O sistema Defensoria Online (DOL) foi estruturado em três grandes áreas, a fim de melhor compreender seu funcionamento:

**15.1.2.1.1.** Atendimentos.

**15.1.2.1.2.** Acompanhamento de processos e seus respectivos atendimentos.

**15.1.2.1.3.** Atividades administrativas relacionadas diretamente à atividade fim - Secretaria/Cartório.

**15.1.2.2.** A divisão em áreas tem a intenção de facilitar a compreensão do sistema, entretanto as informações lançadas no Defensoria Online (DOL) ficam disponíveis em todas as áreas, que se inter-relacionam.

**15.1.3.** Das funcionalidades:

**15.1.3.1.** As funcionalidades que serão disponibilizadas à CONTRATADA são:

**15.1.3.1.1.** Acesso ao Sistema.

**15.1.3.1.2.** Troca de Senha/Reset de Senha.

**15.1.3.1.3.** Atendimento ao usuário.

**15.1.3.1.3.1.** Busca Rápida de Usuário de Defensoria.

**15.1.3.1.3.2.** Busca Avançada de Usuário de Defensoria.

**15.1.3.1.3.3.** Cadastro/Atualização de Usuário de Defensoria.

**15.1.3.1.3.4.** Uso de e-mails funcionais por operador, administrado pela CONTRATADA.

#### **15.1.3.1.4. Avaliação Financeira:**

**15.1.3.1.4.1.** Cadastro/Atualização de Dados Financeiros de Usuário de Defensoria.

**15.1.3.1.4.2.** Registros de Comprovantes.

**15.1.3.1.4.3.** Análise da Renda.

**15.1.3.1.4.4.** Aprovação/Denegação.

**15.1.3.1.4.5.** Recurso para a Denegação do Atendimento.

#### **15.1.3.1.5. Agendamento de atendimento.**

**15.1.3.1.5.1.** Localização da Unidade e tipo de agenda de acordo com os critérios estabelecidos pela Instituição. Exemplo: localização pelo CEP, Unidade Prisional, Número de Processo, Foro do TJ, entre outros.

**15.1.3.1.5.2.** Agendamento de Usuário de Defensoria.

**15.1.3.1.5.3.** Reagendamento de Usuário de Defensoria.

**15.1.3.1.5.4.** Cancelamento do Agendamento de Usuário de Defensoria.

#### **15.1.3.1.6. Interface de usuário.**

**15.1.3.1.6.1.** Visualização do Histórico DPESP.

**15.1.3.2.** A CONTRATANTE reserva o direito de incluir ou excluir funcionalidades de acordo com as necessidades encontradas durante a vigência do Contrato.

### **15.2. Integração com o Defensoria Online (DOL).**

**15.2.1.** Será fornecido pela CONTRATANTE à contratada um serviço no formato Webservice para acesso ao sistema DOL.

**15.2.2.** Serão disponibilizadas as mesmas funcionalidades descritas nos itens 15.1.3.1.1 a 15.1.3.1.6, de forma que a interação poderá ser totalmente feita por Webservice. Dessa forma, após a conclusão dos trabalhos de integração, o atendente não precisará mais entrar diretamente no sistema Defensoria Online (DOL) pois já será feito automaticamente com a comunicação dos sistemas.

**15.2.3.** Será de responsabilidade da contratada desenvolver o cliente do Webservice e adaptá-la ao fluxo do seu respectivo sistema.

**15.2.4.** Será disponibilizada, pela CONTRATANTE, para a contratada toda a documentação necessária para a implementação do cliente do Webservice.

## **16. DO PABX-IP/DAC**

**16.1.** O distribuidor automático de chamadas (DAC) deverá possuir as seguintes características:

**16.1.1.** Comunicação via VoIP (voz sobre IP) com as posições de atendimento (PAs), possibilitando a alocação futura de parte ou totalidade das posições de atendimento (PAs) em suas instalações para demandas pontuais, por meio da rede de dados, caso solicitado pela CONTRATANTE.

**16.1.2.** Utilização de softphones nas posições de atendimento (PAs), tornando desnecessária a utilização de aparelhos telefônicos ou terminais IP.

**16.1.3.** Interface de música em espera.

**16.1.4.** Programa de computador para gerenciamento de sistema.

**16.1.5.** Módulo de integração com a URA, com uma porta para cada PA alocada.

- 16.1.6.** Módulo de integração com o sistema de gerenciamento de chamadas.
- 16.1.7.** Arquitetura recorrente e tolerante a falhas.
- 16.1.8.** Capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz.
- 16.1.9.** Possibilidade de que o teleoperador selecione os motivos para entrada em pausa.
- 16.1.10.** Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-la ao usuário.
- 16.1.11.** Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um teleoperador - skillbasedrouting.
- 16.1.12.** Capacidade de rotear, com base em prioridade e em diferentes níveis.
- 16.1.13.** Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento.
- 16.1.14.** Possibilidade de troca ou adição de especialidade/grupo de atendimento do atendente em tempo real, sem que o mesmo necessite efetuar a saída (logoff) do sistema de telefonia, para que as mudanças entrem em vigor.
- 16.1.15.** Possibilidade de o supervisor visualizar na tela do computador informações dos atendentes (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC e chamadas abandonadas) e informações dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).
- 16.1.16.** Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o cidadão desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- 16.1.17.** Permitir a escuta em tempo real de ligações, por meio da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
- 16.1.18.** Implementar funções de TI para integração com sistemas de informação da CONTRATADA e da CONTRATANTE.
- 16.1.19.** Permitir acesso remoto via internet, para manutenção e programação.
- 16.1.20.** Realizar a gravação de 100% (cem por cento) dos contatos mantidos entre teleoperadores e usuários.
- 16.1.21.** Disponibilizar acesso aos arquivos de gravação, imediatamente após o término das ligações.
- 16.1.22.** Viabilizar a pesquisa e a reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, teleoperador, número da demanda e telefone de origem.
- 16.1.23.** Realizar discagem preditiva, integrada ao sistema de gestão do atendimento (screen pop-up), para a realização de campanhas ativas, conforme demandas a serem apresentadas pela CONTRATANTE.
- 16.2.** Atendimento Eletrônico - Portal de Voz - URA ativa e receptiva:
- 16.2.1.** Todos os atendimentos realizados por telefone trafegarão, inicialmente, pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela CONTRATADA.
- 16.2.2.** A CONTRATADA deverá manter, também, a quantidade de ramais da solução de PABX-IP/DAC (licença de teleoperadores) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA, na proporção de 1 (um) ramal para cada 1 (um) canal de URA.
- 16.2.3.** Todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de ASR

(Automatic Speech Recognition - Reconhecimento de Voz), DTMF (Dual-Tone Multi Frequency - Tom Duplo de Multifrequencia) e TTS (Text to Speech).

**16.2.4.** A CONTRATADA deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção e/ou alteração contínua de árvores de voz no formato Portal de Voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias ASR, DTMF e TTS.

**16.3.** Outras atribuições inerentes ao pleno desenvolvimento do serviço:

**16.3.1.** A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE a qualquer tempo.

**16.3.2.** As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA pela CONTRATANTE terão os seguintes prazos para execução:

**16.3.2.1.** Emergenciais (aquelas que geram riscos ou impedimentos ao pleno funcionamento de algum fato superveniente ou queda massiva de conexão): execução imediata, em até 4 (quatro) horas.

**16.3.2.2.** Prioritárias (bloqueio da URA para feriados, decretos e antecipação de encerramento de expediente, entre outros que demandem comunicação imediata com o cidadão, sem comprometimento dos serviços da mesma): alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas.

**16.3.2.3.** Padrão (alteração de textos ou informativos, por exemplo, mudança de horário de alguma praça de atendimento presencial): alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas.

**16.3.2.4.** Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas.

**16.3.3.** Espera-se que a CONTRATADA unifique e padronize os fluxos de URA da CONTRATANTE, de forma a manter os seguintes pilares principais:

**16.3.3.1.** Experiência do usuário positiva durante sua jornada.

**16.3.3.2.** Reconhecimento de voz durante sua navegabilidade.

**16.3.4.** De modo geral, espera-se que a URA que será desenvolvida tenha:

**16.3.4.1.** Identificação facilitada.

**16.3.4.2.** Personificação/humanização das falas, através de gravação de locução profissional.

**16.3.4.3.** Gerar e informar número de protocolo de atendimento integrado ao CzRM de atendimento.

**16.3.5.** Os casos omissos neste Termo de Referência deverão ser aprovados pela CONTRATANTE.

**16.3.6.** As gravações de fraseologias da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação pela CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas.

**16.3.7.** As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS.

**16.3.8.** A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central de Atendimento e previamente informada ao gestor do Contrato da CONTRATANTE.

**16.3.9.** A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, para serem acionadas de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

**16.3.10.** A URA deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano, recurso a ser utilizado somente quando for do interesse da CONTRATANTE.

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

**16.3.12.** A URA deverá oferecer recursos para disparo de SMS e mensagens de voz (URA ativa).

**16.3.12.1.** Fazer contatos em situações específicas e/ou emergenciais.

**16.3.12.2.** Realizar pesquisas.

**16.3.13.** Os assuntos, público-alvo, critérios de envio, momento de envio e outros detalhes operacionais serão definidos pela CONTRATANTE.

**16.3.14.** A CONTRATADA deve desenvolver um processo automatizado que colete os dados dos usuários que abandonaram a chamada após derivação da URA para o atendimento humano, especificamente entre o roteamento e fila de atendimento, para que grupos específicos de agentes possam retornar as chamadas através de campanhas de discagem automatizadas, divididas em um grupo prioritário (usuário que tentaram e abandonaram mais de uma vez) e um grupo normal (apenas um abandono).

**16.3.15.** A CONTRATADA deverá apresentar proposta para um pacote mensal de horas, a ser aprovado pela CONTRATANTE, destinado a serviços de melhoria contínua, que poderão ser utilizados durante todo o período de vigência do contrato (acumulativo), caso não sejam utilizados no mês específico.

**16.3.16.** A URA deverá possuir recurso “cut through”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.

**16.3.17.** A solução deverá possuir a facilidade de echo, para vocalizar para os cidadãos os dados por eles digitados.

**16.3.18.** URA deverá possuir recurso para informar ao cidadão quanto tempo falta para ele ser atendido. A informação sobre quanto tempo falta para ser atendido deve ser atualizada de acordo com o tempo restante para atendimento a cada 30s e informada ao cidadão.

**16.3.19.** A URA deverá vocalizar o tempo de espera estimado e posição do usuário na fila de atendimento.

**16.3.20.** A CONTRATADA deve oferecer a opção de mudança de canal de atendimento para WhatsApp, Chat ou SMS caso o cidadão esteja ligando de um número de celular móvel, visando facilitar os processos de agendamento quando envolvem captura e análise de documentos.

**16.3.21.** Eventualmente, a critério da CONTRATANTE, esta poderá permitir que a CONTRATADA realize a integração com os Chatbots, já contratados e/ou a serem contratados de outras empresas pela CONTRATANTE, durante a vigência contratual. A CONTRATADA deverá desenvolver APIs e/ou disponibilizar recursos via WebServices para que essa integração seja realizada pela própria CONTRATADA.

**16.3.22.** A CONTRATADA deverá possuir um processo paralelo para fazer a gestão e acompanhamento da captura de documentos, quando o cidadão estiver ligando de um número de telefone fixo, gerando e informando o número do protocolo de atendimento e orientando como proceder para que o cidadão dê continuidade ao seu processo. Este protocolo deve ser registrado como pendente e ter seu acompanhamento no CzRM, gerando, inclusive, chamadas ativas para obter status do processo junto ao cidadão.

#### **16.4. Serviço para Captura e Análise de Documentos**

**16.4.1.** A CONTRATADA deverá oferecer serviço e ferramenta tecnológica para captura, tipificação, extração de dados por OCR e análise de documentos com formalização automática, ou seja, tomar uma decisão baseada em parâmetros pré-definidos, com a finalidade de continuar o processo de agendamento baseado nos requisitos de análise financeira dos usuários.

**16.4.2.** Quando um usuário entrar em contato por telefone, através de um número fixo, é gerado um número de protocolo na URA, ao mesmo tempo em que ele recebe as instruções para viabilizar o upload dos documentos necessários.

**16.4.3.** A ferramenta deve contemplar que o fluxo de envio de documento, a ser definido pela CONTRATANTE, considere as orientações para o upload dos documentos nos ambientes da URA, Chat, WhatsApp, e-mail ou atendimento humano.

**16.4.4.** A ferramenta deve permitir o recebimento de documentos nos formatos .PDF ou imagem (JPG, PNG etc.).

#### **16.5. Envio de mensagem via SMS:**

**16.5.1.** Deverá ser estruturado de modo a prover serviços como:

**16.5.1.1.** Informar número de protocolo.

**16.5.1.2.** Informar alterações no status da ocorrência.

**16.5.1.3.** Informar datas de previsão de atendimento.

**16.5.1.4.** Posicionar o solicitante sobre sua solicitação junto à CONTRATANTE.

**16.5.1.5.** Fazer contatos em situações específicas e/ou em emergenciais, por exemplo, avisar um grupo de contatos sobre problemas de conexão à internet que afetem uma determinada região ou sobre uma manutenção preventiva.

**16.5.2.** Os assuntos, público-alvo, critérios de envio, momento de envio e outros detalhes operacionais serão definidos pela CONTRATANTE.

#### **16.6. Envio de mensagem de voz (mensagem ativa/URA ativa):**

**16.6.1.** Deverá ser estruturado de modo a prover serviços como:

**16.6.1.1.** Fazer contatos em situações específicas e/ou emergenciais.

**16.6.1.2.** Realizar pesquisas.

**16.6.2.** Os assuntos, público-alvo, critérios de envio, momento de envio e outros detalhes operacionais serão definidos pela CONTRATANTE.

#### **16.7. Envio de mensagem via e-mail:**

**16.7.1.** Deverá ser estruturado de modo a prover serviços como:

**16.7.1.1.** Informar número de protocolo.

**16.7.1.2.** Orientar sobre o envio da documentação relacionada a avaliação financeira.

**16.7.1.3.** Retornar com informações da avaliação financeira realizada.

**16.7.1.4.** Posicionar o funcionário ou solicitante sobre sua solicitação junto à CONTRATANTE.

**16.7.1.5.** Encaminhar circulares informativas.

**16.7.1.6.** Fazer contatos em situações específicas e/ou emergências. Exemplo: avisar um grupo de contatos sobre problemas de conexão à Internet que afetem uma determinada região ou sobre uma manutenção preventiva.

**16.7.1.7.** Instruir sobre procedimentos que venham a ajudar na operacionalização das

ações da CONTRATANTE.

**16.7.2.** Os assuntos, público-alvo, critérios de envio, momento de envio e outros detalhes operacionais serão definidos pela CONTRATANTE.

**16.8.** Relatórios em tempo real:

**16.8.1.** O sistema de PABX-IP/DAC deverá disponibilizar os seguintes relatórios, em tempo real:

**16.8.1.1.** Estado dos teleoperadores e dos supervisores.

**16.8.1.2.** Dados estatísticos dos grupos DAC - número de chamadas atendidas e realizadas, número de chamadas abandonadas; tempo médio de atendimento; tempo médio de espera e nível de eficiência, maior tempo em atendimento, tempo médio de desistência; maior tempo em espera; quantitativo de agentes em pós-atendimento; quantitativo de chamadas na fila de atendimento; e maior tempo de atendimento.

**16.8.1.3.** Dados estatísticos dos serviços de URA - número de chamadas atendidas na URA; número de chamadas atendidas por opção menu; tempo médio de navegação.

**16.8.1.4.** Todos os dados acima citados deverão ser apresentados também em um display (tela) visível para todo o ambiente operacional e gerencial, com recursos de alarmes visuais e sonoros.

**16.8.2.** Relatórios históricos:

**16.8.2.1.** O sistema de PABX-IP/DAC deverá disponibilizar os seguintes relatórios históricos:

**16.8.2.1.1.** Os dados estatísticos do sistema para módulo de relatórios deverão ser armazenados por, no mínimo, um ano e estar disponíveis online, em um banco de dados externo ao equipamento.

**16.8.2.1.2.** Para fins gerenciais, visando ao acompanhamento do desempenho do sistema, deverão ser disponibilizados relatórios estatísticos do DAC, com as seguintes informações por chamadas:

**16.8.2.1.2.1.** Estatística por período de 30 (trinta) minutos, hora, dia e mês.

**16.8.2.1.2.2.** Dispositivo/agentes de estatística por hora, dia e mês.

**16.8.2.1.2.3.** Tráfego.

**16.8.3.** Modelos de relatório:

**16.8.3.1.** Quantitativo de chamadas efetivadas por agente.

**16.8.3.2.** Quantitativo de chamadas realizadas por agente.

**16.8.3.3.** Quantitativo de chamadas por número de telefone.

**16.8.3.4.** Estatística de chamadas atendidas e geradas, quantitativo de tempo de login no sistema por agente.

**16.8.3.5.** Estatística de chamadas por item e subitem de navegação nos scripts.

**16.8.3.6.** Eventos por agente.

**16.8.3.7.** Registro de toda a navegação pelos scripts realizada de modo a extrair dados qualitativos referente ao tipo de demanda apresentada pelo usuário.

**16.8.3.8.** Login/logout.

**16.8.3.9.** Login/logout/pausa.

**16.8.3.10.** Desempenho por intervalo de tempo.

- 16.8.3.11.** Transferências por serviço.
- 16.8.3.12.** Relatório de chamadas DDD.
- 16.8.3.13.** Listas de chamadas abandonadas.
- 16.8.3.14.** Listas de chamadas atendidas.
- 16.8.3.15.** Gravações receptivas por agente.
- 16.8.3.16.** Gravações receptivas por telefone.
- 16.8.3.17.** Gravações ativas por agente.
- 16.8.3.18.** Gravações ativas por telefone.
- 16.8.3.19.** Gravações receptivas por data.
- 16.8.3.20.** Gravações ativas por data.
- 16.8.3.21.** Estatística de chamadas na URA.
- 16.8.3.22.** Quantidade de ligações ativas para números fixos e celulares.
- 16.8.3.23.** TMA das ligações ativas.
- 16.8.3.24.** TMC - Tempo Médio de Conversação das linhas ativas.
- 16.8.3.25.** Quantidade de ligações recebidas de números fixos.
- 16.8.3.26.** Quantidade de ligações recebidas de números celulares.

## **17. DO ATENDIMENTO RECEPTIVO VIA WEB - FORMULÁRIO DE REQUISIÇÕES OU CHAT**

**17.1.** O serviço deverá ser estruturado de modo a:

**17.1.1.** Receber os contatos advindos da página do tipo “Fale Conosco” do Portal de conteúdo e serviços da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, via formulário a ser preenchido pelo solicitante ou via Chat disponibilizado pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA.

**17.1.2.** Ter essas interações registradas no mesmo sistema que as interações telefônicas e receber um número de ocorrência.

**17.1.3.** Dar a essas ocorrências o mesmo encaminhamento dado às geradas por contatos telefônicos (atendimento humano receptivo), devendo esses contatos serem complementados por interações via telefone (ativas) sempre que necessário, utilizando-se a CONTRATADA do formato mais econômico possível para a operação, como por exemplo ligação de operadora para operadora, com vistas a tornar esse processo econômico e eficiente.

## **18. DO ATENDIMENTO RECEPTIVO**

**18.1.** Deverá ser estruturado de modo a prover serviços como:

**18.1.1.** Atender e registrar todos os chamados feitos pelos usuários dos serviços da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, diagnosticar sua severidade por meio de sondagem junto ao solicitante, categorizar e priorizar a ocorrência e encerrar as ocorrências resolvidas.

**18.1.2.** Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação da rede estadual sobre a situação das ocorrências em aberto.

**18.1.3.** Acompanhar a situação (status) de todas as ocorrências registradas na Central de Atendimento, da abertura até o encerramento, informando ao solicitante, quando requisitado, a

situação da solicitação: horários, motivos e previsão de retorno, se for o caso etc.

**18.1.4.** Registro e encaminhamento de reclamações, elogios e solicitações de serviços atendidos pela CONTRATANTE.

**18.1.5.** Outras informações a serem determinadas pela CONTRATANTE no decorrer do serviço e que sejam relacionadas ao escopo deste Termo de Referência.

**18.1.6.** Permitir o desvio automático das ligações para os teleoperadores, com integração total ao programa de computador para atendimento, o que possibilita ao teleoperador recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por eles acessadas.

**18.1.7.** Desviar para o teleoperador todas as ligações com estacionamento por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA.

**18.1.8.** Permitir ao teleoperador retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessada.

**18.1.9.** Ter a capacidade de transferir para o atendente ou supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função screen pop, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.

**18.1.10.** Permitir a interação com o usuário, mediante o uso de menus em voz digitalizada, no idioma Português, fornecendo informações, por meio de comando do usuário enviado, pelo teclado telefônico.

**18.1.11.** Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.

**18.1.12.** Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cutthrough).

**18.1.13.** Possuir a facilidade de echo, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.

**18.1.14.** Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços em produção.

**18.1.15.** Informar ao usuário na fila de espera qual sua posição no ranking das filas para o atendimento.

## **18.2.** Gravação digital:

**18.2.1.** Independentemente da posição ocupada. O sistema de gravação deve ser sincronizado com o sistema de telefonia, para gravação de teleoperadores.

**18.2.2.** Os dados armazenados pela CONTRATADA e decorrentes da prestação de serviços deverão ser exportados para a CONTRATANTE antes que sejam apagados.

**18.2.3.** As gravações devem ser armazenadas por qualquer meio, atendendo às seguintes premissas:

**18.2.3.1.** Possibilitar recuperação imediata das conversações, para análise.

**18.2.3.2.** Mínimo de 3 (três) meses para recuperação por meio de procedimentos de pesquisa.

**18.2.3.3.** As gravações digitalizadas devem permitir a compactação e serem indexadas para recuperação por identificação do canal, data/hora e teleoperador.

**18.2.3.4.** Oferta de relatórios gerenciais diversos relativos às informações armazenadas.

**18.2.3.5.** Gravação e monitoração simultâneas no logger (gravador).

**18.2.3.6.** Possuir funções de busca rápida e encadeamento de sequência.

**18.2.3.7.** Possuir alarmes automáticos da operação de linhas e alarmes de proximidade do final da capacidade das mídias de arquivamento.

**18.3. Computer/Telephony Integration:**

**18.3.1.** Registro e armazenamento em arquivo digital de todos os atendimentos realizados, eletrônicos ou humanos, catalogados de forma automatizada, possibilitando a recuperação.

**18.3.2.** Permissão de envio de dados (tais como: planilhas, tabelas ou textos), imagens, voz e e-mail, quando necessário.

**18.3.3.** Níveis de acessos ao sistema, por perfil do usuário.

**18.3.4.** Permissão de transferências URA/teleoperador e teleoperador/URA, retornando sempre ao mesmo ponto da navegação da árvore de atendimento, ou aos pontos-chave na árvore.

**18.3.5.** Servidor de banco de dados com capacidade de informar sobre sua utilização, em tempo real.

**18.3.6.** Sincronismo de voz e dados com defasagem máxima de 200 (duzentos) milissegundos, gerenciando simultaneamente os eventos de computador e telefonia, quando da utilização de URA.

**18.3.7.** Controle da documentação dos aplicativos desenvolvidos.

**18.4. Programa de computador para supervisão e monitoria da Central de Atendimento:**

**18.4.1.** O programa de computador para supervisão e monitoria é ferramenta essencial para o desenvolvimento de suas atribuições e deverá possuir os seguintes recursos:

**18.4.1.1.** Ativar e desativar a posição de supervisão.

**18.4.1.2.** Ativar e desativar o estado de pausa.

**18.4.1.3.** Bloquear e desbloquear a posição de supervisão.

**18.4.1.4.** Ativar e desativar a posição do profissional da Central de Atendimento.

**18.4.1.5.** Bloquear e desbloquear a posição do profissional da Central de Atendimento.

**18.4.1.6.** Ajustar o perfil do profissional da Central de Atendimento de forma individual ou para todo um grupo de profissionais.

**18.4.1.7.** Colocar a chamada em música de espera.

**18.4.1.8.** Transferir a chamada.

**18.4.1.9.** Realizar monitoramento em tempo real, a partir da tela da supervisão.

**18.4.1.10.** Possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX-IP/DAC.

**18.4.1.11.** Consultar ramais do PABX-IP/DAC.

**18.4.1.12.** Visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) web, destinada à supervisão online das posições de atendimento (PAs), sendo essa interface destinada aos administradores do sistema e supervisores(as) do DAC.

**18.4.2.** O programa de computador deverá permitir a supervisão remota, inclusive por parte da CONTRATANTE, em tempo real, do desempenho do sistema via acesso web browser, possibilitando, assim, ao(à) supervisor(a), acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho e verificar:

**18.4.2.1.** Número de agentes logados.

**18.4.2.2.** Número de agentes disponíveis.

**18.4.2.3.** Número de agentes em pausa, (detalhado por tipos de pausa).

**18.4.2.4.** Número de agentes ocupados.

**18.4.2.5.** Desempenho por agente, com tempo médio de atendimento, número de atendimentos feitos, tempo logado, tempo em pausa, tempo do maior atendimento feito.

**18.4.2.6.** Número de agentes em pós-atendimento.

**18.4.2.7.** Número de chamadas em espera.

**18.4.2.8.** Maior tempo de espera.

**18.4.2.9.** Número de chamadas entrantes no período.

**18.4.2.10.** Número de chamadas atendidas.

**18.4.2.11.** Chamadas abandonadas.

**18.4.2.12.** Tempo médio de atendimento (TMA).

**18.4.2.13.** Tempo médio de desistência (TMD).

**18.4.2.14.** Tempo médio de espera (TME).

**18.4.2.15.** Maior tempo de atendimento.

**18.4.2.16.** Percentual de nível de serviço.

**18.4.2.17.** Identificação da chamada.

**18.4.3.** O índice TMA deverá ser composto pelos seguintes fatores: chamada atendida, scripts, cadastro, prestação de informações, agendamento e pesquisas eletrônicas.

**18.4.4.** Deve permitir supervisionar, dentre outros dados, os estados dos agentes como "atendimento", "livre", "pós-atendimento", "pausa" e os tipos de pausa, e supervisionar a chamada atendida pela PA, apresentando o número de identificação do usuário e a identificação do grupo DAC que redirecionou a chamada atual atendida.

**18.4.5.** A janela principal do aplicativo da supervisão deverá apresentar, no mínimo, os seguintes tópicos:

**18.4.5.1.** Identificação do profissional da Central de Atendimento.

**18.4.5.2.** Data e hora da ligação.

**18.4.5.3.** Quantidade de posições disponíveis.

**18.4.5.4.** Quantidade de posições em atendimento.

**18.4.5.5.** Quantidade de posições ausentes.

**18.4.5.6.** Quantidade de posições logadas.

**18.4.5.7.** Tempo médio de atendimento de forma individual.

**18.4.5.8.** Tempo médio de pausa (ausência do teleoperador).

**18.4.6.** O programa deverá ter, também, menu para configurações e cadastros dos profissionais da Central de Atendimento.

**18.4.7.** Todas as posições de supervisão deverão possuir a possibilidade de efetuar login/logout de agentes do DAC, bem como de resgatar gravações por meio de seleção do número de origem, matrícula do teleoperador, período de tempo ou tipo da ligação, ativa ou receptiva.

**18.5.** Sistema de atendimento e integração:

**18.5.1.** O sistema de atendimento e integração para a operação da Central de Atendimento é ferramenta essencial para o desenvolvimento das suas atribuições e deverá possuir os seguintes

recursos:

**18.5.1.1.** Transferência e consulta entre as posições de atendimento (PAs), supervisão e a qualquer ramal do PABX-IP/DAC.

**18.5.1.2.** Transferência e consulta, entre cada posição de atendimento (PA), de uma chamada em curso.

**18.5.1.3.** Possibilidade de colocar a chamada em espera (música de espera padrão), enquanto efetua alguma consulta a sua supervisão ou a um ramal do PABX-IP/DAC.

**18.5.1.4.** Possibilidade de colocar a chamada em espera (mudo), enquanto efetua alguma consulta à sua supervisão a um ramal do PABX-IP/DAC.

**18.5.1.5.** Possibilidade de identificar o número chamado.

**18.5.1.6.** Possibilidade de verificar os registros das últimas chamadas, entrantes e/ou realizadas, internas e/ou externas, realizadas ou recebidas pela PA. Esses registros deverão estar disponíveis em janela, que serão acessadas por meio do menu de visualização da PA.

**18.5.1.7.** O teleoperador deverá possuir todas as facilidades disponíveis em um ramal do PABX-IP/DAC.

**18.5.1.8.** A interface do programa de computador do console de atendimento deverá possuir botões, com, no mínimo, as seguintes funções:

**18.5.1.8.1.** Efetuar login/logout.

**18.5.1.8.2.** Verificar estado do teleoperador (“livre” ou “em pausa”).

**18.5.1.8.3.** Intercalar com a supervisão.

**18.5.1.8.4.** Desviar chamadas para outro ramal/URA e/ou PA.

**18.5.1.8.5.** Permitir ao teleoperador retornar uma chamada não atendida.

**18.5.1.8.6.** Incluir ramal em conferência.

**18.5.1.8.7.** Colocar chamada em estacionamento.

**18.5.1.8.8.** Colocar/retirar música de espera.

**18.5.1.8.9.** Finalizar atendimento.

**18.5.1.8.10.** Atender chamada.

**18.5.1.8.11.** Realizar conferência.

**18.5.1.8.12.** Transferir chamada.

**18.5.1.8.13.** Capturar chamada.

**18.5.1.8.14.** Agenda telefônica a ser apresentada na janela principal do programa de computador, além de possuir ferramentas de busca.

**18.6.** A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos de multimídia para a perfeita execução dos serviços dispostos neste objeto.

## **19. DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS**

**19.1.** Estão descritos, a seguir, os parâmetros que serão exigidos da CONTRATADA durante a operacionalização da Central de Atendimento, a fim de garantir a qualidade de atendimento aos usuários da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO:

**19.1.1.** NS - nível de serviço: 80/30.

**19.1.1.1.** Descrição: percentual de ligações atendidas pelo teleoperador em relação ao tempo de espera medido: 80% das ligações atendidas em até 30 (trinta) segundos.

**19.1.2.** IAL - índice de abandono de ligações: 5%.

**19.1.2.1.** Descrição: coeficiente de chamadas abandonadas pelos cidadãos em espera, sem que tenham recebido atendimento por teleoperadores, em relação ao total de chamadas encaminhadas para atendimento humano.

**19.1.3.** TME - tempo médio de espera: 60 (sessenta) segundos.

**19.1.3.1.** Descrição: tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

**19.1.4.** IAR - índice de atendimentos registrados: 100% (cem por cento).

**19.1.4.1.** Descrição: coeficiente de atendimentos registrados em sistema, em relação ao total de atendimentos.

**19.1.5.** TMRD - tempo máximo de repasse de demandas: 30 (trinta) segundos.

**19.1.5.1.** Descrição: tempo máximo para que o primeiro nível encaminhe às equipes do segundo nível as demandas não solucionadas no primeiro atendimento.

**19.1.6.** TMA - tempo médio de atendimento: 7 (sete) minutos.

**19.1.6.1.** Descrição: chamada atendida, scripts, cadastro, prestação de informações, agendamento e pesquisas eletrônicas.

**19.1.7.** TMAInfE - tempo médio de prestação de informações eletrônicas pela URA: 2 (dois) minutos.

**19.1.8.** TMAInfH - tempo médio de prestação de informações humanas pelo teleoperador: 2 (dois) minutos.

**19.1.9.** TMAgE - tempo médio de agendamento eletrônico pela URA: 5 (cinco) minutos.

**19.1.10.** TMAgH - tempo médio de agendamento humano pelo teleoperador: 5 (cinco) minutos.

**19.1.11.** Tempo médio de atendimento para realização de avaliação financeira: 80% das mensagens recebidas no dia anterior deverão ser respondidas até as 19 horas do dia seguinte.

**19.1.12.** NSDig - Nível de Serviço dos canais digitais (Chat e WhatsApp): 80/180 segundos

**19.1.12.1.** Descrição: percentual de contatos atendidas com a primeira resposta a um contato em até 3 minutos - 80% dos contatos atendidos em até 180 (cento e oitenta) segundos.

**19.1.13.** As chamadas cujo TMA ultrapassar o limite de 10 (dez) minutos, com dificuldade de resolução, deverão ser transferidas ao agente de apoio (atendente de 2º nível) para imediata intervenção.

**19.1.14.** No que respeita ao TME, a CONTRATADA deverá oferecer solução tecnológica que indique, eletronicamente, o tempo de espera real (previsão de atendimento) ao usuário que aguarda na linha para ser atendido, denominada "placa anunciadora", cujo formato do anúncio será ajustado com a CONTRATANTE.

**19.2.** Acordo de níveis de serviço:

**19.2.1.** Será adotado como período de estabilização nos níveis 90 (noventa) dias corridos de operação dos serviços, período no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, desde que em comum acordo entre as partes.

**19.2.2.** A gestão e a fiscalização do Contrato se darão mediante estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o acordo de níveis de serviço entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

**19.2.3.** A frequência de aferição/atesto dos níveis de serviços será mensal, com a apresentação, pela CONTRATADA, do plano mensal de serviços. A verificação dos indicadores poderá também ser realizada pela equipe da CONTRATANTE mediante a interface web de relatórios, disponibilizada pela CONTRATADA, acessível ao pessoal designado da CONTRATANTE.

**19.2.4.** Deverão constar do plano mensal todos os indicadores de níveis de serviços acordados, além da descrição de ocorrências do período e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

**19.2.5.** A CONTRATANTE poderá solicitar dados complementares para esclarecimentos e realização do ateste ao serviço prestado.

## **20. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**20.1.** A pesquisa de satisfação deverá ser realizada de forma eletrônica, por meio da unidade de resposta audível (URA).

**20.2.** Os teleoperadores deverão transferir 100% (cem por cento) dos contatos atendidos para a pesquisa de satisfação, após o término do atendimento.

**20.3.** A pesquisa de satisfação realizada será produzida pela CONTRATADA e validada pela CONTRATANTE.

**20.4.** A CONTRATADA deverá fornecer relatório da pesquisa de satisfação à CONTRATANTE, mensalmente, o qual também deverá ser disponibilizado para acesso via web.

**20.5.** O relatório da pesquisa de satisfação deverá conter: data, hora, teleoperador, nota de avaliação do usuário, possibilitando a CONTRATANTE a audição da pesquisa de satisfação.

## **21. DA ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

**21.1.** A CONTRATADA garante que todas as informações disponibilizadas pela CONTRATANTE serão utilizadas exclusivamente para fins da operacionalização da Central de Atendimento e mantidas em sigilo absoluto.

**21.2.** Toda informação originária da prestação dos serviços de atendimento e das instituições envolvidas deverá ser disponibilizada somente pelos responsáveis da CONTRATANTE e a quem se determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

**21.3.** A CONTRATADA deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, ou de conduta inadequada de seus profissionais no relacionamento com os usuários.

**21.4.** A CONTRATADA deverá implementar políticas visando à conscientização e à sensibilização de seus funcionários para o uso adequado dos recursos utilizados na geração dos serviços objeto do Contrato, tais como papel, toner, cartuchos, lápis, canetas, pastas etc., com vistas a reduzir a geração de resíduos que impactam o meio ambiente.

## **22. DO PRAZO PARA INÍCIO DA OPERAÇÃO**

**22.1.** O início das atividades operacionais da Central de Atendimento deverá ocorrer em até 90 (noventa) dias, podendo iniciar em data anterior à critério da CONTRATANTE.

**22.2.** O termo para a contagem do prazo de início será a partir da data indicada na primeira Ordem de Serviço.

## 23. DOS CRITÉRIOS PARA PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

**23.1.** Caso a CONTRATADA não atinja os índices fixados no item 19, a CONTRATANTE realizará os pagamentos de acordo com os percentuais definidos a seguir, correspondente ao canal de atendimento:

Indicador	Meta	Impacto		
		Baixo	Médio	Alto
NS	80%	70% a 80%	60% a 70%	Menor que 60%
IAL	5%	5,1% a 8%	8% a 10%	Maior que 10%
TME (em segundos)	60	61 a 70	71 a 75	Maior que 75
IAR	100%	99% a 97%	95% a 97%	Menor que 95%
TMRD (em segundos)	30	31 a 40	41 a 50	Maior que 50
NSDig	180	181 a 240	241 a 300	Acima de 300

**23.1.1.** Baixo impacto: glosa de 0,5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito, por indicador não atingido.

**23.1.2.** Médio impacto: glosa de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito, por indicador não atingido.

**23.1.3.** Alto Impacto: glosa de 2% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito, por indicador não atingido.

**23.1.4.** As interrupções, provocadas por falhas ou degradação do PABX-IP/DAC e URA sob a responsabilidade da CONTRATADA, devem ser eliminadas em prazo máximo de 2 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico. O descumprimento desse prazo acarretará a glosa no percentual de 1% sobre o valor da fatura do mês, além de sanções cabíveis.

**23.1.5.** Turn Over (TO): será computado em 8% mensal. Acima desse percentual será aplicada glosa de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.

**23.1.6.** As glosas acima indicadas, quando aplicadas, não impedem a apuração de outras circunstâncias que ensejem aplicação de sanções, que poderão ser aplicadas sem prejuízo das glosas dispostas neste item.

**23.1.7.** A CONTRATADA deverá oferecer as cobranças pautadas no número de serviços, de acordo com a demanda, para melhor ajuste entre os serviços consumidos e pagos, bem como para permitir maior flexibilidade na utilização.

## 24. DOS PAGAMENTOS

**24.1.** Os pagamentos serão mensais e serão efetuados, descontados os percentuais previstos pelo descumprimento, conforme apuração dos quantitativos dos serviços no período, constantes no item 3.2 e na Proposta (Anexo II do Edital).

**24.2.** A Contratada deverá estar devidamente cadastrada e ativa no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo (CAUFESP), seguindo as orientações contidas no site através do

endereço: [http://www.bec.sp.gov.br/Caufesp/\(S\(jugfjs45h4slobibkfkzcyj\)\)/Publico/ComoCadastrar.aspx?chave](http://www.bec.sp.gov.br/Caufesp/(S(jugfjs45h4slobibkfkzcyj))/Publico/ComoCadastrar.aspx?chave)

**24.3.** O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de entrada da nota fiscal/fatura no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), acompanhada do respectivo Atestado de Execução dos Serviços.

**24.4.** A nota fiscal também deverá ser emitida no formato "CSV", com envio do respectivo documento diretamente para o e-mail [dofpagamentos@defensoria.sp.def.br](mailto:dofpagamentos@defensoria.sp.def.br).

**24.5.** Constitui óbice ao pagamento a existência de registros em nome da Contratada no Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo ("Cadin Estadual"), o qual deverá ser consultado por ocasião da realização do pagamento.

**24.6.** O pagamento será feito mediante crédito aberto em conta corrente em nome da Contratada no Banco do Brasil S.A.

**24.7.** Havendo atraso nos pagamentos, sobre a quantia devida incidirá correção monetária nos termos do art. 74 da Lei Paulista de Contratos Administrativos, bem como juros moratórios, à razão de 0,5 % (meio por cento) ao mês, calculados "*pro rata tempore*" em relação ao atraso verificado.

**24.8.** O número de inscrição no CNPJ/MF da empresa deverá ser o mesmo da documentação apresentada para habilitação, da Proposta Comercial vencedora do certame e do documento de cobrança, servindo como base para emissão da Nota de Empenho.

**24.8.1.** Na hipótese de divergência entre o CNPJ/MF constante da Nota de Empenho e do documento de cobrança, deverá a matriz apresentar Declaração (juntamente com este último documento), justificando este procedimento e, ao mesmo tempo, responsabilizando-se pela seguridade fiscal do estabelecimento comercial (filial) emitente do documento de cobrança.

## **25. DA CONTRATAÇÃO**

**25.1.** A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência será formalizada mediante assinatura de Instrumento de Contrato, nos termos da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações posteriores, e da Lei Estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, com alterações posteriores.

## **26. DA VIGÊNCIA, REAJUSTE E PRORROGAÇÕES DO CONTRATO**

**26.1.** O Contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, contados a partir da data indicada na primeira Ordem de Serviço para início da execução dos serviços, podendo ser prorrogado, a critério da CONTRATANTE, até o limite legal.

**26.2.** O valor da prestação mensal devida pela CONTRATANTE será reajustado anualmente, mediante a variação do IPC/FIPE (Índice de Preço ao Consumidor), em conformidade com o Decreto Estadual nº 48.326, de 12 de dezembro de 2003, com base na seguinte fórmula:

Em que:

R = parcela de reajuste;

Po = preço inicial do Contrato no mês de referência dos preços ou preço do Contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPC/IPCo = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.

**26.3.** A periodicidade anual, de que trata o item 26.2, será contada a partir da apresentação da proposta atualizada, que é o mês de referência dos preços.

**26.4.** A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o item 26.1, desde que o faça

mediante documento escrito, recepcionado pela CONTRATANTE em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do Contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

**26.5.** Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao Contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/93.

**26.6.** A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da CONTRATANTE não gerará à CONTRATADA direito a qualquer espécie de indenização.

**26.7.** Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para a CONTRATANTE e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido.

## **27. DAS SANÇÕES**

**27.1.** A inexecução total ou parcial do Contrato, assim como a ocorrência de qualquer das hipóteses constantes no artigo 78 ensejará a rescisão, na forma definida no artigo 79, acarretando as consequências enumeradas no artigo 80, todos da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sem prejuízo das penalidades a que aludem os artigos 86 a 88, do mesmo diploma legal.

**27.2.** A CONTRATADA sujeita-se à sanção prevista no artigo 7º, da Lei Federal nº 10.520/2002, e subsidiariamente, às previstas nos artigos 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

**27.3.** As sanções de que tratam os itens anteriores poderão ser aplicadas juntamente com as multas previstas no Ato Normativo DPG nº 237/2023, garantindo o exercício de prévia e ampla defesa, e deverão ser registradas no CAUFESP, no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas - e-Sanções” ([www.esancoes.sp.gov.br](http://www.esancoes.sp.gov.br)), e também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS” ([www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis](http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis)).

**27.4.** As multas são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

**27.5.** A Contratante poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de obrigações estabelecidas no Edital, seus anexos ou no termo de Contrato.

**27.6.** A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do Contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização, nos termos da Lei Federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, do Decreto Estadual nº 67.301, de 24 de novembro de 2022 e do Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas nos artigos 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 7º, da Lei Federal 10.520, de 17 de julho de 2002.

**27.7.** A aplicação das penalidades não impede a CONTRATANTE de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela CONTRATADA.

## **28. DA VALIDADE DAS PROPOSTAS**

**28.1.** A validade das propostas deverá ser de, no mínimo 90 (noventa) dias contados a partir de sua apresentação.

## **29. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**29.1.** Nomear preposto, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da assinatura do contrato.

**29.2.** Instalar software CzRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão) e sistema de telefonia para acompanhamento da operação em 2 (dois) microcomputadores indicados pela CONTRATANTE, de forma a possibilitar a audição e a visualização das gravações do atendimento, de forma que a licença de uso deverá ser fornecida pela CONTRATADA pelo tempo de vigência do Contrato.

**29.3.** Instalar o software de gestão no parque de computadores a ser informado pela CONTRATANTE.

**29.4.** Instalar software de leitura e navegação visual de scripts de atendimento que serão construídos conforme material apresentado pela CONTRATANTE.

**29.5.** Efetuar a prestação dos serviços, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

**29.6.** Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.

**29.7.** Providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pela CONTRATANTE, quanto à prestação do serviço.

**29.8.** Observar rigorosamente as legislações trabalhista e previdenciária, responsabilizando-se pelos salários, encargos sociais, previdenciários, securitários, taxas, impostos e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre seu pessoal.

**29.9.** Manter atualizados, durante toda a execução do Contrato, os documentos apresentados, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

**29.10.** Apresentar, sempre que solicitada pela CONTRATANTE, comprovação de cumprimento das obrigações tributárias e sociais legalmente exigíveis.

**29.11.** Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que vierem a causar à CONTRATANTE ou a terceiros.

**29.12.** Substituir, de imediato, a qualquer tempo e por determinação da CONTRATANTE, os empregados de sua equipe de trabalho que não atenderem às exigências do Contrato e aos padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho de suas funções.

**29.13.** Dispor os teleoperadores em suas respectivas PA's, devidamente equipadas, conforme descrito neste Termo de Referência, de forma a atender às necessidades do trabalho, considerando os índices de produtividade determinados pelos relatórios gerenciais gerados pelos sistemas de atendimento.

**29.14.** Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas da CONTRATANTE aos componentes da equipe de trabalho, cuidando para que espelhem seu real conteúdo e intenção. Os disseminadores da CONTRATADA serão os supervisores e o analista/monitor de qualidade, podendo, ainda, caso a CONTRATADA queira, indicar outros empregados de seu quadro de funcionários.

**29.15.** Não utilizar e nem permitir que terceiros ou empregados seus utilizem, fora das condições e ambiente de trabalho, as informações, geradas e armazenadas, relativas aos atendimentos realizados aos usuários, bem como aquelas relativas a normas e procedimentos determinados pela CONTRATANTE, ou qualquer outra obtida em decorrência do serviço, zelando pelo sigilo e pela guarda das informações recebidas e/ou geradas pelos usuários.

**29.16.** Cumprir as metas de atendimento estabelecidas, alterando-as somente mediante prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, após análise gerencial dos dados. As metas deverão ser formalizadas e assinadas pelas partes.

**29.17.** Apresentar à CONTRATANTE sugestões e novas técnicas surgidas no mercado de atendimento, visando sempre melhorar o elevado nível da qualidade dos serviços contratados.

**29.18.** Emitir e disponibilizar, com periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE, no idioma Português, os relatórios diários, semanais e mensais relativos às atividades, execução, controles e gestão dos serviços contratados, inclusive dados estatísticos de chamadas entrantes, quantitativamente e qualitativamente, conforme navegação pela URA, através dos itens e subitens dos scripts, disponibilizando/remetendo-os pela internet, de forma online, para os destinatários designados pela CONTRATANTE, e realizar reuniões semanais para ajustes e tomadas de decisões.

- 29.19.** Disponibilizar gravações de áudio com prazo de até 2 (dois) dias úteis a partir do pedido da CONTRATANTE.
- 29.20.** Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados.
- 29.21.** Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do atendimento receptivo e ativo, bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho dos empregados.
- 29.22.** Não conceder ponto facultativo, especialmente em períodos de recesso forense, a não ser que haja expressa autorização formalizada pela CONTRATANTE.
- 29.23.** Garantir as facilidades necessárias e o acesso de servidores da CONTRATANTE, por ela indicados, em suas dependências, para a realização dos serviços de auditoria nos serviços contratados.
- 29.24.** Dar ciência imediata e oficializar por escrito à CONTRATANTE qualquer interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços e nos suportes (hardwares e softwares), em especial fatos operacionais, utilizados para a realização dos mesmos.
- 29.25.** Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela CONTRATANTE, documentando-as.
- 29.26.** Corrigir às suas expensas imperfeições ou omissões nos serviços executados, submetendo as informações e resultados à apreciação de representantes da CONTRATANTE, para averiguações periódicas.
- 29.27.** Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e softwares necessários para instalação e execução dos serviços em suas instalações.
- 29.28.** Disponibilizar locais e recursos necessários para a realização dos treinamentos.
- 29.29.** Produzir, editar e disponibilizar mensagens necessárias ao atendimento pela URA, para uso no atendimento.
- 29.30.** Somente permitir e disponibilizar acesso nos sistemas, aplicativos, base de dados, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais do atendimento da CONTRATANTE, aos funcionários da equipe de trabalho autorizados formalmente pela mesma, observando, rigorosamente, a classificação por restrição.
- 29.31.** Cumprir todas as exigências, determinações e especificações do Termo de Referência, independentemente de em qual item estejam dispostas, bem como aquelas determinadas por legislações municipal, estadual e federal, além de normas e regulamentos sindicais e da categoria.
- 29.32.** Executar a gestão do serviço operacional do atendimento ativo e receptivo da CONTRATANTE, em suas dependências, exercendo todas as atividades descritas neste Termo de Referência, de acordo com as políticas, diretrizes, normas, padrões e índices determinados de forma explícita pela CONTRATANTE.
- 29.33.** Disponibilizar ambiente exclusivo, em suas dependências, para visitas dos representantes da CONTRATANTE responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços licitados, com pelo menos uma mesa, uma cadeira, um computador com configuração pelo menos igual ao do gerente da Central de Atendimento e um telefone com linha telefônica dedicada com prioridade sobre as que atendem a Central de Atendimento, de forma a não sofrer impacto caso haja excesso de chamadas nos números que atendem diretamente os cidadãos.
- 29.34.** Disponibilizar, em seus ambientes operacionais, acesso à internet para os sistemas e serviços a serem disponibilizados na Central de Atendimento, sem ônus à CONTRATANTE.
- 29.35.** Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o serviço executado,

quando forem verificados vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

**29.36.** Fornecer sistema que dará sustentação operacional (front-end) à Central de Atendimento, assim como todos os meios necessários para sua conectividade.

**29.37.** Ser responsável pela manutenção dos módulos de registros de manifestações e/ou a base de cadastros de informações.

**29.38.** Apresentar o Selo atualizado de Ética Probare e o perfil de Maturidade de Gestão para as operações no prazo de até 60 (sessenta) dias contados a partir da data da assinatura do contrato.

**29.39.** Apresentar documentos que comprovem a operação real de um projeto com no mínimo 50% da capacidade descrita neste Termo de Referência.

### **30. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**30.1.** Designar gestor para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato de prestação de serviços.

**30.2.** Definir políticas e padrões dos serviços de atendimento.

**30.3.** Realizar o treinamento inicial dos multiplicadores da equipe da CONTRATADA, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados aos cidadãos pelo governo.

**30.4.** Acompanhar o Contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria, escuta das gravações das ligações, auditoria e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados, inclusive a fiscalização da infraestrutura física.

**30.5.** Prestar todas as informações necessárias à CONTRATADA para a execução dos serviços.

**30.6.** Notificar a CONTRATADA, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços.

**30.7.** Fornecer à CONTRATADA as condições necessárias para a execução do objeto do Termo de Referência.

**30.8.** Efetuar os pagamentos à CONTRATADA em conformidade com as disposições contidas no Termo de Referência.

### **31. DO SIGILO**

**31.1.** A CONTRATADA e sua equipe deverão guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE.

**31.2.** O ambiente para a prestação do serviço, nas locações da CONTRATADA, deverá ser reservado, de acesso restrito, aos recursos humanos envolvidos na sua operação, bem como aos empregados da própria CONTRATANTE, que deverão estar autorizados para o acesso ao ambiente.

**31.3.** Os empregados para exercer quaisquer atividades relacionadas ao atendimento deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.

**31.4.** Para colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

**31.5.** Tais medidas visam salvaguardar a segurança da informação, bem como a confidencialidade das informações dos dados da CONTRATANTE, bem como dos dados dos usuários, nas operações de rotina.

**31.6.** Recomenda-se, desta forma, o estabelecimento de procedimentos que dificultem e/ou impeçam a tomada das informações, tais como:

**31.6.1.** Bloqueio de acesso à impressão das telas com dados dos consumidores.

**31.6.2.** Cópias em meios magnéticos (por exemplo: pen-drive, CD).

**31.6.3.** Manutenção de postos de trabalho sem papel e caneta.

**31.6.4.** Limitação de acesso à Internet e webmail.

**31.6.5.** Monitoração local por meio de Supervisão e/ou remota do ambiente por meio de câmeras, inclusive pela CONTRATANTE, via web.

**31.6.6.** Acesso controlado às instalações da Central de Atendimento, nas condições estabelecidas pela CONTRATANTE.

**31.7.** No contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve, também, ser expressa claramente, no contrato, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.

**31.8.** A Contratada se obriga a cumprir integralmente os ditames da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”), em especial:

I – utilizar eventuais dados coletados exclusivamente na sua execução do Contrato, vedada sua cessão para terceiros, ainda que para a execução do objeto do Contrato, sem expressa anuência da Defensoria Pública;

II – cumprir, a todo momento, as leis de proteção de dados, jamais colocando, por seus atos ou por sua omissão, a Defensoria Pública, seus integrantes ou servidores/as em situação de violação das leis de proteção de dados;

III – eliminar todos os dados coletados ao final da vigência contratual, bem como adotar meios e sistemas de segurança de proteção ao acesso destes dados enquanto utilizados e não descartados;

IV – não se utilizar de quaisquer técnicas de modo a reverter os processos de anonimização ou pseudoanonimização dos dados obtidos em razão do Contrato;

V – comunicar à Defensoria Pública, o mais breve possível, a ocorrência de qualquer incidente de segurança relacionado ao tratamento de dados pessoais objeto do Contrato, devendo tal comunicação ocorrer na forma prevista de notificação do Contrato;

VI – responsabilizar-se por quaisquer multas impostas por autoridades de proteção de dados, relacionadas ao Contrato, por violação da Lei Geral de Proteção de Dados;

VII – submeter à apreciação da Defensoria Pública solicitação de informações da Contratada relativas ao tratamento de Dados Pessoais feita pelo o titular dos dados, pela autoridade de proteção de dados ou por terceiro;

VIII – não transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir, sem instruções prévias da Defensoria Pública, acesso aos Dados Pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a qualquer terceiro.

## **ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **DADOS HISTÓRICOS DA OPERAÇÃO**

Mês / Ano	Total Mensal						Agendamentos
	Chamadas Entrantes	Chamadas Atendidas	TMA	TMA - Esperado	TME	TME - Esperado	

janeiro/22	64.066	52.419	00:05:54	00:07:00	00:00:28	00:01:00	22.713
fevereiro/22	69.560	53.334	00:06:31	00:07:00	00:00:38	00:01:00	26.077
março/22	72.313	61.874	00:06:34	00:07:00	00:00:18	00:01:00	31.280
abril/22	56.474	48.766	00:06:11	00:07:00	00:00:18	00:01:00	21.695
maio/22	63.046	57.825	00:06:20	00:07:00	00:00:08	00:01:00	27.137
junho/22	60.577	52.450	00:06:14	00:07:00	00:00:18	00:01:00	23.646
julho/22	62.167	54.956	00:06:04	00:07:00	00:00:13	00:01:00	23.441
agosto/22	69.716	60.692	00:06:04	00:07:00	00:00:16	00:01:00	24.397
setembro/22	57.844	53.149	00:06:07	00:07:00	00:00:08	00:01:00	21.250
outubro/22	61.529	51.597	00:06:19	00:07:00	00:00:20	00:01:00	21.062
novembro/22	59.860	50.459	00:06:09	00:07:00	00:00:18	00:01:00	19.941
dezembro/22	37.802	34.791	00:05:41	00:07:00	00:00:09	00:01:00	11.453
janeiro/23	73.774	61.562	00:05:57	00:07:00	00:00:24	00:01:00	24.440
fevereiro/23	69.471	51.960	00:06:33	00:07:00	00:00:34	00:01:00	22.455
março/23	91.283	63.323	00:06:46	00:07:00	00:00:47	00:01:00	27.942

Horário (04/2019 a 01/2023)	Total Por Horário					
	Chamadas Entrantes	Chamadas Atendidas	TMA	TMA - Esperado	TME	TME - Esperado
07h00 as 07h30	28.383	27.760	00:04:22	00:07:00	00:00:04	00:01:00
07h30 as 08h00	40.689	38.926	00:05:01	00:07:00	00:00:12	00:01:00
08h00 as 08h30	71.032	65.309	00:05:06	00:07:00	00:00:11	00:01:00
08h30 as 09h00	92.775	79.106	00:05:16	00:07:00	00:00:31	00:01:00
09h00 as 09h30	111.172	94.827	00:05:23	00:07:00	00:00:32	00:01:00
09h30 as 10h00	124.545	107.166	00:05:26	00:07:00	00:00:35	00:01:00
10h00 as 10h30	132.126	114.776	00:05:27	00:07:00	00:00:31	00:01:00
10h30 as 11h00	135.098	118.444	00:05:28	00:07:00	00:00:31	00:01:00
11h00 as 11h30	141.412	131.461	00:05:32	00:07:00	00:00:19	00:01:00
11h30 as 12h00	141.506	133.995	00:05:34	00:07:00	00:00:13	00:01:00
12h00 as 12h30	137.473	134.425	00:05:35	00:07:00	00:00:06	00:01:00
12h30 as 13h00	141.452	139.847	00:05:35	00:07:00	00:00:03	00:01:00
13h00 as 13h30	141.934	140.614	00:05:37	00:07:00	00:00:03	00:01:00
13h30 as 14h00	143.124	141.007	00:05:42	00:07:00	00:00:03	00:01:00
14h00 as 14h30	135.645	130.220	00:05:47	00:07:00	00:00:07	00:01:00
14h30 as 15h00	133.323	126.719	00:05:48	00:07:00	00:00:11	00:01:00
15h00 as 15h30	128.401	115.697	00:05:49	00:07:00	00:00:20	00:01:00
15h30 as 16h00	122.815	106.188	00:05:55	00:07:00	00:00:32	00:01:00
16h00 as 16h30	114.676	92.148	00:05:55	00:07:00	00:00:58	00:01:00
16h30 as 17h00	106.869	86.952	00:05:54	00:07:00	00:01:04	00:01:00
17h00 as 17h30	85.221	73.872	00:05:53	00:07:00	00:00:47	00:01:00
17h30 as 18h00	65.576	60.392	00:05:50	00:07:00	00:00:34	00:01:00
18h00 as 18h30	49.680	47.951	00:05:40	00:07:00	00:00:24	00:01:00
18h30 as 19h00	37.477	36.585	00:05:29	00:07:00	00:00:11	00:01:00

Dia da Semana (04/2019 a 03/2023)	Média Por Dia da Semana					
	Chamadas Entrantes	Chamadas Atendidas	TMA	TMA - Esperado	TME	TME - Esperado
Segunda-Feira	2.902	2.550	00:05:23	00:07:00	00:00:33	00:01:00
Terça-Feira	2.787	2.502	00:05:27	00:07:00	00:00:23	00:01:00
Quarta-Feira	2.608	2.400	00:05:27	00:07:00	00:00:16	00:01:00
Quinta-Feira	2.447	2.284	00:05:26	00:07:00	00:00:12	00:01:00
Sexta-Feira	2.110	2.027	00:05:23	00:07:00	00:00:06	00:01:00

## ANEXO II

### MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

**(a ser apresentada em papel timbrado apenas pelas vencedoras do certame)**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 038/2023**

**PROCESSO Nº 2023/0002561**

**OBJETO:** Contratação de serviços gerais de Atendimento.

**[NOME DA LICITANTE]**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº [●], situada na RUA/AVENIDA/ALAMEDA/ESTRADA], [BAIRRO], CEP [CEP], [CIDADE], [ESTADO], neste ato representada por/pelo(a) senhor(a) [●], portador(a) da Cédula de Identidade RG nº [●] e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº [●], apresenta sua proposta comercial para fins de participação no certame, conforme abaixo:

Item	Item TR	Quantidade Mensal Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor 12 Meses (R\$)	Valor 30 Meses (R\$)
(1) Atendimento receptivo eletrônico ou digital (URA, Chat, ou WhatsApp) para a prestação de informação	3.2.1	25.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

(2)	Atendimento receptivo eletrônico ou digital (URA, Chat, ou WhatsApp) para a prestação de informação, com agendamento eletrônico ou digital	3.2.2	20.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
(3)	Atendimento receptivo humano voz (telefônico) ou digital (Chat ou WhatsApp) para a prestação de informação (identificada a necessidade de avaliação financeira, o atendente de 1º nível fornecerá as orientações para o envio da documentação pertinente ao serviço através dos canais de WhatsApp ou Chat)	3.2.3	35.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
(4)	Atendimento receptivo humano voz (telefônico) ou digital (Chat ou WhatsApp) para a prestação de informação, com agendamento (agendamento sem a necessidade de avaliação financeira ou com avaliação financeira válida para o período)	3.2.4	30.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
(5)	Atendimento receptivo digital (Chat ou WhatsApp) para a tratativa de ocorrência do usuário para avaliação financeira, com informação ou agendamento (avalia + agenda ou informa o resultado da avaliação)	3.2.5	5.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
(6)	Atendimento receptivo humano digital (Chat, e-mail ou WhatsApp) para a tratativa de ocorrência do usuário para avaliação financeira (avalia + agenda ou informa o resultado da avaliação)	3.2.6	30.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

(7)	Atendimento eletrônico ou digital ativo para a prestação de informação (URA Ativa ou WhatsApp Ativo)	3.2.7	5.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
(8)	Atendimento eletrônico ou digital ativo para a prestação de informação, com agendamento (URA Ativa ou WhatsApp Ativo)	3.2.8	5.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
(9)	Atendimento humano ativo voz (telefônico) ou digital (WhatsApp) para a prestação de informação	3.2.9	15.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
(10)	Atendimento humano ativo voz (telefônico) ou digital (WhatsApp) para a prestação de informação, com agendamento	3.2.10	10.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>Valor Total Mensal do Atendimento (A1)</b>			<b>R\$ 0,00</b>				
<b>Valor Total Para 12 Meses do Atendimento (A2)</b>			<b>R\$ 0,00</b>				
<b>Valor Total Para 30 Meses do Atendimento (A3)</b>			<b>R\$ 0,00</b>				
Item	Item TR	Quantidade Mensal Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor 12 Meses (R\$)	Valor 30 Meses (R\$)	
(11)	Envio de mensagem SMS, com possibilidade de acionamento através da URA, do atendimento humano ou de rotinas decorrentes do atendimento	3.2.11	135.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
(12)	Recebimento de mensagens SMS reversas	3.2.12	20.000		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
(13)	Envio de mensagens de e-mail, com possibilidade de acionamentos através da URA, Chat, WhatsApp ou atendimento humano	3.2.13	3.500		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
(14)	Provimento de licenças CzRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão)	3.2.14	5		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

(15)	Fornecimento e instalação de terminais de autoatendimento (totens)	3.2.15	5		R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>Valor Total Mensal dos Serviços Complementares (B1)</b>				<b>R\$ 0,00</b>			
<b>Valor Total Para 12 Meses dos Serviços Complementares (B2)</b>				<b>R\$ 0,00</b>			
<b>Valor Total Para 30 Meses dos Serviços Complementares (B3)</b>				<b>R\$ 0,00</b>			
<b>Valor Total Mensal = (A1) + (B1)</b>				<b>R\$ 0,00</b>			
<b>Valor Total Para 12 Meses = (A2) + (B2)</b>				<b>R\$ 0,00</b>			
<b>Valor Total Para 30 Meses = (A3) + (B3)</b>				<b>R\$ 0,00</b>			

## OBSERVAÇÕES PERTINENTES

1. Nosso centro de operações está territorialmente localizado em **[INSERIR ENDEREÇO COMPLETO]**.
2. Os preços acima são finais e neles estão incluídos todos os custos e tributos correspondentes ao fornecimento do objeto da licitação, de forma a se constituírem na única contraprestação a ser paga pela CONTRATANTE.
3. Validade da proposta: 90 (noventa) dias, contados da data de abertura do envelope, prazo que será suspenso na hipótese de interposição de recurso administrativo e/ou judicial.
4. O pagamento será feito mediante crédito aberto em conta corrente em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S.A, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal/fatura no Setor de Protocolo da CONTRATANTE, com endereço indicado no Edital.
5. Estamos cientes de que o valor global indicado acima representa uma estimativa máxima de valores, sendo composto por alguns elementos variáveis, de modo que serão faturados e pagos pela CONTRATANTE exclusivamente os serviços efetivamente prestados, na proporção da sua utilização.
6. Estamos cientes de que no valor global estão inclusas todas as despesas relacionadas com a operacionalização dos serviços descritos no Termo de Referência, Anexo I do Edital, o que inclui o fornecimento de todos os elementos ali constantes e todas as providências atribuíveis à CONTRATADA.
7. Declaramos que, até a assinatura do contrato, apresentaremos cópia do certificado de licença do software de sistema de CzRM (gerenciador de relacionamento com o cidadão) na validade.
8. Segue abaixo a indicação do número da conta corrente e agência do Banco do Brasil S.A. em que somos correntistas.  
ou
8. Declaramos que se vencedores do certame licitatório, providenciaremos a abertura da conta corrente nessa Instituição no prazo de até 03 (três) dias úteis da data da publicação do resultado da licitação no Diário Oficial do Estado.
9. Dados do responsável pela assinatura do Instrumento de Contrato:

<b>Nome</b>	
<b>Nacionalidade</b>	
<b>Estado civil</b>	
<b>Profissão</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>E-mail válido</b>	

Pela presente, apresentamos e submetemos à apreciação de Vossas Senhorias, nossa Proposta relativa à licitação em epígrafe assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que venham ser verificados na sua preparação.

Cidade, [●] de [●] de 2023.

---

**ASSINATURA E CARIMBO DO REPRESENTANTE LEGAL**

## ANEXO III

### ATO NORMATIVO DPG Nº 237, DE 28 DE MARÇO DE 2023

*Disciplina os procedimentos voltados ao processo administrativo sancionatório no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e dá outras providências.*

**Considerando** a autonomia administrativa da Defensoria Pública, instituída pelo art. 134, §2º, da Constituição Federal;

**Considerando** o disposto no art. 19, inciso XXI, da Lei Complementar Estadual nº 988/2006;

**Considerando** a necessidade de observância do devido processo legal, nos termos do art. 5º, inciso LV, da Constituição Federal e das Leis Federais nº 14.133/2021, nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002;

**Considerando** a competência concorrente da Coordenadoria Geral de Administração, da Assessoria de Convênios e da Escola da Defensoria Pública do Estado para a prática de atos e instauração de procedimentos de apuração de infração de contratos e outros ajustes no rol das atribuições de cada órgão;

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO, no uso de suas atribuições, com fundamento no art. 19, incisos I e II, da Lei Complementar Estadual nº 988/2006, resolve:

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O processo administrativo sancionatório, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, obedecerá ao disposto no presente Ato.

Parágrafo único. Aplicam-se, subsidiariamente, às regras estabelecidas neste ato, as previsões das Leis nº 8.666/1993, nº 10.520/2002 ou nº 14.133/2021, conforme o caso, bem como da Lei nº 13.019/2014, além de outros diplomas legais aplicáveis às contratações, aos convênios e outras modalidades de parceria firmados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Art. 2º Consideram-se autoridades competentes para editar portaria de instauração de procedimento sancionatório e nomear a Comissão Processante Administrativa ou o/a Servidor/a que conduzirá as diligências:

I - Coordenador/a Geral de Administração;

II - Diretor/a da Escola da Defensoria Pública;

III - Defensor/a Público/a Assessor/a de Convênios.

#### CAPÍTULO II

##### DOS INSTRUMENTOS REGIDOS PELAS LEIS FEDERAIS Nº 14.133/2021, Nº 8.666/1993 e Nº 10.520/2002

##### Seção I

##### Da Fase de Conhecimento

Art. 3º Verificados indícios de ocorrência de infração às normas referidas no art. 1º deste Ato, o/a Defensor/a

Público/a ou o/a Servidor/a responsável pela condução do processo administrativo licitatório ou pelo acompanhamento e fiscalização da execução do ajuste representará ao órgão competente para a apuração dos fatos, mediante encaminhamento de memorando pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo.

Parágrafo único. Qualquer pessoa poderá apresentar à Defensoria Pública do Estado informações e notícias de fatos que possam caracterizar as infrações administrativas passíveis de apuração em procedimento sancionatório.

Art. 4º O órgão competente, designado como interessado para fins de autuação, poderá constituir Comissão Processante Administrativa – CPA ou nomear Servidor/a para realizar diligências voltadas à apuração preliminar dos fatos e das circunstâncias envolvidas na conduta.

Art. 5º Oferecida a representação e realizadas, se o caso, as diligências preliminares, a autoridade competente apresentará portaria de instauração de apuração de infração, que conterà, com o maior detalhamento possível:

I - identificação dos envolvidos;

II - narração dos fatos que constituem a conduta irregular a ser apurada;

III - remissão às normas legais, contratuais e convencionais violadas;

IV - prazo e forma para apresentação da defesa.

§1º A portaria de instauração será instruída com os documentos hábeis a demonstrar as irregularidades apontadas, sem prejuízo dos demais meios de prova que poderão ser utilizados em fase própria de instrução.

§2º A Administração poderá utilizar fotografias ou qualquer outro meio mecânico ou eletrônico, bem como laudos técnicos, a fim de comprovar a irregularidade.

Art. 6º A autoridade competente determinará a citação do interessado para apresentação de defesa.

Art. 7º Instaurado o processo sancionatório, os autos ficarão a cargo da Comissão Processante Administrativa – CPA ou Servidor/a nomeado/a, a quem incumbirá a realização dos atos de expediente para o seu devido processamento.

Art. 8º O interessado será citado por mensagem eletrônica enviada pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo, ao endereço eletrônico previamente cadastrado e por edital publicado no Diário Oficial do Estado.

§1º O prazo para apresentação da defesa escrita e especificação de provas que pretenda produzir será de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma do artigo 30 ou da publicação no Diário Oficial do Estado, o que ocorrer por último.

§2º O interessado poderá constituir advogado, mediante procuração.

§3º Durante a instrução, será concedida vista dos autos ao interessado ou ao seu advogado mediante simples solicitação, ressalvados os documentos protegidos por sigilo.

Art. 9º Transcorrido o prazo de defesa, a Comissão Processante Administrativa – CPA ou o/a Servidor/a nomeado/a instruirá o procedimento e remeterá os autos à autoridade competente para:

I - deferir ou indeferir, motivadamente, as provas postuladas ou produzidas pelo interessado;

II - determinar a realização das diligências que reputar pertinentes ao esclarecimento dos fatos;

III - designar audiência de instrução; ou

IV - declarar encerrada a instrução em caso de revelia, indeferimento de produção de provas ou se a representação estiver suficientemente instruída.

§1º - As provas somente poderão ser indeferidas quando ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias.

§2º - Na hipótese prevista no inciso IV, a instrução seguirá a previsão dos artigos 15 e seguintes.

Art. 10 Deferida a produção de provas, autorizada a realização de diligências, designada audiência de instrução ou sempre que se fizer necessário, o órgão competente para instrução poderá requisitar informações de outros órgãos diretamente, independentemente de vinculação hierárquica, mediante ofício, memorando ou envio dos autos do procedimento sancionatório, assinalando prazo para devolução.

Art. 11 Em caso de dilação probatória, o interessado será intimado para:

I - acompanhar a produção das provas orais, com antecedência mínima de 2 (dois) dias;

II - formular quesitos e indicar assistente técnico, quando necessária prova pericial, no prazo de 7 (sete) dias.

Art. 12 Declarada encerrada a instrução pela autoridade competente, a licitante ou a contratada poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30.

Art. 13 Concluída a instrução, os autos serão relatados pela Comissão Processante Administrativa – CPA ou pelo o/a Servidor/a nomeado/a e encaminhados, pela autoridade competente, à Assessoria Jurídica da Defensoria Pública-Geral para análise e parecer jurídico.

Art. 14 Com a análise jurídica, os autos serão submetidos à autoridade competente prevista no art. 2º, que deverá proferir decisão devidamente motivada, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis.

## **Seção II**

### **Da Fase Recursal**

Art. 15 Da decisão proferida pela autoridade competente caberá recurso ao/a Defensor/a Público/a-Geral, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30.

§1º O recurso será enviado à autoridade que proferiu a decisão recorrida, que o receberá no efeito suspensivo, exceto quando se tratar de aplicação de medidas cautelares.

§2º A autoridade que proferiu a decisão poderá reconsiderá-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da interposição do recurso.

§3º Caso não se retrate, a autoridade remeterá os autos à Assessoria Jurídica, para análise e parecer jurídico.

§4º Emitido o parecer jurídico, o/a Defensor/a Público/a-Geral proferirá decisão no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

## **Seção III**

### **Da Medidas Cautelares de Urgência**

Art. 16 A autoridade competente poderá adotar medidas cautelares de urgência no curso do processo sancionatório ou de forma antecedente, bem como no âmbito do processo de acompanhamento da licitação, do contrato ou da parceria firmada pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

§1º As medidas cautelares de urgência deverão ser fundamentadas na preservação do interesse público e somente serão aplicadas quando estritamente indispensáveis à eficácia do ato final, em especial, para preservação da segurança na prestação do serviço público aos usuários da Defensoria Pública.

§2º Os processos sancionatórios em que forem aplicadas medidas cautelares terão prioridade sobre todos os outros.

§3º As medidas cautelares de que trata o *caput* são aquelas previstas no art. 80 da Lei Federal nº 8.666/1993 ou art. 139 da Lei Federal nº 14.133/2021, a depender do diploma de regência da contratação, sem prejuízo da rescisão unilateral.

§4º Ao interessado será garantido o contraditório, ainda que diferido, concedendo-se prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação realizada pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo.

§5º Havendo manifestação do interessado, antes de ser proferida a decisão pela autoridade competente, será ouvida a Assessoria Jurídica.

§6º Da decisão de que trata o parágrafo anterior, caberá recurso ao Defensor Público-Geral, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30.

§7º O recurso será recebido com efeito suspensivo e observará, quanto à sequência procedimental, o previsto pelo artigo 15 deste Ato.

#### **Seção IV**

##### **Das Sanções Administrativas**

Art. 17 As penalidades a serem aplicadas em caso de procedência serão aquelas previstas nas Leis Federais nº 14.133/2021, nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, de acordo com a legislação de regência da contratação.

Art. 18 Quando cabível a sanção de multa, esta não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta.

Art. 19 As sanções de advertência e multa previstas neste Ato serão aplicadas na seguinte conformidade:

I - os casos de descumprimento contratual de natureza leve e de menor potencial ofensivo, nos quais a contratada (ainda que tenha adotado medidas corretivas) mereça ser repreendida e/ou alertada de que a reincidência implicará penalidade de maior gravame ensejarão advertência;

II - o atraso injustificado na execução do contrato de prestação de serviços, na execução de obra ou na entrega de materiais sujeitará a contratada à multa de mora calculada sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado:

a) de 0,5% (meio por cento) ao dia, para atraso de até 15 (quinze) dias corridos;

b) superados os 15 (quinze) dias corridos, a partir do 16º a multa será de 1% (um por cento) ao dia, limitado a 30 (trinta) dias corridos e aplicada em acréscimo à da alínea "a";

c) após 30 (trinta) dias corridos, fica caracterizada a inexecução parcial ou total, conforme o caso, aplicando-se o disposto no inciso III abaixo, cumulativamente a este.

III - a inexecução total ou parcial das obrigações contratuais, relacionadas quer à entrega do objeto, quer à de documentos exigidos no edital, submeterá a contratada:

a) aplicação de multa correspondente a até 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida; ou

b) pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim;

c) não sendo possível apurar o valor da obrigação não cumprida, ou, sendo irrisório o valor apurado, de forma a não atingir o caráter sancionador, a aplicação da multa obedecerá a regra estabelecida pelo art. 18, atendidos os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

IV - a recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às seguintes penalidades:

a) multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor do contrato; ou,

b) pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim;

§1º A pena de multa poderá ser cumulada com as demais penas previstas neste ato.

§2º Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

§3º As multas serão corrigidas monetariamente de acordo com a variação da UFESP, até a data de seu efetivo pagamento.

§4º Sendo inviável a compensação da multa com eventuais créditos retidos, o sancionado será intimado a efetuar o pagamento, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

§5º Em caso de inadimplemento da multa, total ou parcial, serão adotadas as medidas cabíveis para a cobrança judicial e para a inscrição do sancionado nos cadastros de inadimplentes com o Poder Público.

Art. 20 A pena de impedimento de licitar e contratar terá prazo máximo de 03 anos e valerá no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de São Paulo, sendo cabível nos casos em que o sancionado:

I - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Instituição, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - der causa à inexecução total do contrato;

III - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

IV - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

V - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VI - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

Parágrafo único. As hipóteses deste artigo poderão ser ampliadas por previsão legal.

Art. 21 A pena de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos e será cabível nos seguintes casos:

I – apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato

II - fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;

III - comportamento de modo inidôneo ou prática de fraude de qualquer natureza;

IV - prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

Parágrafo único. As hipóteses deste artigo poderão ser ampliadas por previsão legal.

Art. 22 A pena de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar só poderá ser aplicada pelo/a Defensor/a Público/a-Geral e dela caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30.

§1º O/a Defensor/a Público/a-Geral poderá encaminhar os autos à Assessoria Jurídica, para análise parecer.

§2º Devolvidos os autos, o pedido de reconsideração deverá ser decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

Art. 23 A pena de suspensão para licitar e contratar só poderá ser aplicada quando a contratação estiver sendo regida por legislação que autorize sua utilização.

Art. 24 A aplicação das sanções previstas neste ato não exclui a obrigação de reparação integral do dano causado à Defensoria Pública.

## **Seção V**

### **Da Desconsideração da Personalidade Jurídica**

Art. 25 A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática de atos ilícitos previstos neste Ato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado.

§1º O incidente de desconconsideração da personalidade jurídica será instaurado, em processo apartado, a pedido da autoridade competente, conforme art. 2º deste Ato.

§2º A instauração do incidente suspenderá o curso do processo sancionatório.

§3º Os administradores e sócios com poderes de administração serão citados, por mensagem eletrônica ou por carta com aviso de recebimento, para manifestar-se e requerer as provas cabíveis no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30.

§4º Decorrido o prazo para manifestações dos administradores ou sócios, os autos serão encaminhados à autoridade competente para:

I - deferir ou indeferir, motivadamente, as provas postuladas ou produzidas pelo interessado;

II - determinar a realização das diligências que reputar pertinentes ao esclarecimento dos fatos;

III - declarar encerrada a instrução em caso de revelia, de indeferimento de produção de provas ou se o incidente estiver suficientemente instruído.

§5º Encerrada a instrução, os autos serão relatados e encaminhados para a Assessoria Jurídica da Defensoria Pública-Geral para análise e parecer jurídico.

§6º Com a análise jurídica, os autos serão submetidos à autoridade competente da Coordenadoria Geral de Administração, da EDEPE ou da Assessoria de Convênios, que deverá proferir decisão devidamente motivada e o processo sancionatório seguirá imediatamente seu curso.

§7º Contra essa decisão caberá recurso somente após a decisão final da aplicação de sanção, se o caso, nos termos do artigo 15 deste Ato.

## **Seção VI**

### **Da Reabilitação**

Art. 26 É admitida a reabilitação da licitante ou contratada perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

I - reparação integral do dano causado à Defensoria Pública;

II - pagamento da multa;

III - transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

IV - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

V - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

§1º Havendo a reabilitação do licitante ou contratado, deverão ser retirados os lançamentos do portal da transparência, do e-sanções, do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e do Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP.

§2º Caso a multa aplicada seja imediatamente compensada com valores retidos pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, não serão necessários os lançamentos previstos no parágrafo anterior.

## **Seção VII**

### **Da Prescrição**

Art. 27 A prescrição ocorrerá em 5 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Defensoria Pública, e será:

I - interrompida pela instauração do procedimento sancionatório a que se refere este Ato;

II - suspensão pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

III - suspensão por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

### **Seção VIII**

#### **Da Inscrição na Dívida Ativa**

Art. 28 Na ocorrência da hipótese prevista no artigo 19, §5º, os autos serão encaminhados à Assessoria Jurídica para inscrição do débito na dívida ativa estadual.

§1º A inscrição na dívida ativa estadual será realizada por Servidores/as formalmente designados/as pela Coordenação da Assessoria Jurídica.

§2º Caberá ao/a Servidor/a designado/a comunicar à Procuradoria Geral do Estado de São Paulo o número da Certidão da Dívida Ativa gerada, para ciência e providências.

§3º Após a inscrição do débito na dívida ativa estadual, os autos serão instruídos com a respectiva Certidão da Dívida Ativa e devolvidos ao órgão responsável pela apuração da infração contratual.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS INSTRUMENTOS DE PARCERIA REGIDOS PELAS LEIS FEDERAIS Nº 13.019/2014, Nº 14.133/2021, Nº 8.666/1993 E DEMAIS INSTRUMENTOS CONGÊNERES**

Art. 29 Aos termos de colaboração, termos de fomento, acordos de cooperação, convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos congêneres serão observados, no que couber, o disposto no Capítulo II deste Ato.

§1º Caso o procedimento sancionatório verse sobre termo de colaboração, termo de fomento ou acordo de cooperação, regidos pela Lei nº 13.019/2014, caberá à Comissão de Monitoramento e Avaliação proferir decisão em caso de arquivamento ou aplicação da penalidade de advertência.

§2º A Comissão de Monitoramento e Avaliação elaborará parecer e encaminhará para decisão do/a Primeiro Subdefensor/a Público/a-Geral quando o procedimento sancionatório versar sobre as penalidades descritas nos incisos II e III do art. 73 da Lei Federal nº 13.019/ 2014.

§3º Não caberá recurso na hipótese prevista no parágrafo anterior, apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados na forma prevista no artigo 30, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

§4º Poderão ser aplicadas as medidas cautelares de urgência previstas no art. 62 da Lei Federal nº 13.019/2014, nos casos de termos de colaboração, termos de fomento ou acordos de cooperação, sem prejuízo da rescisão unilateral.

§5º As penalidades a serem aplicadas em caso de procedência do procedimento sancionatório são aquelas previstas nos instrumentos de convênio e demais parcerias, de acordo com a respectiva legislação de regência.

§6º As sanções aplicáveis em casos de termo de colaboração, termo de fomento ou acordo de cooperação são aquelas listadas no art. 73 da Lei Federal nº 13.019/2014, cabendo:

I – advertência, na hipótese de descumprimento de obrigação por organização da sociedade civil sem anterior condenação;

II - suspensão temporária da participação em chamamento público e impedimento de celebrar parceria ou contrato com órgãos e entidades da esfera de governo da administração pública sancionadora, por prazo não superior a dois anos, nas hipóteses de reincidência em infração de maior potencial ofensivo e naquelas listadas no art. 20;

III - declaração de inidoneidade para participar de chamamento público ou celebrar parceria ou contrato com órgãos e entidades de todas as esferas de governo, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a organização da sociedade civil ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso II, na hipótese de infração realizada com dolo e que cause grave dano à Administração Pública;

## CAPÍTULO IV

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30 Todos os prazos para apresentação de defesa, recursos ou pedidos de reconsideração mencionados nesse Ato serão contados a partir do dia útil subsequente ao envio de intimação por mensagem eletrônica enviada pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo, ao endereço eletrônico previamente cadastrado.

Art. 31 Salvo disposições em contrário, as intimações dos despachos, decisões interlocutórias e finais serão feitas por mensagem eletrônica enviada pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo, ao endereço eletrônico previamente cadastrado.

§1º São válidas as intimações dirigidas ao endereço eletrônico previamente cadastrado do interessado, declinado no instrumento contratual ou convencional, cumprindo-lhe atualizar o respectivo endereço eletrônico sempre que houver modificação temporária ou definitiva.

§2º Sem prejuízo da regra prevista pelo *caput*, o dispositivo da decisão que encerrar a fase de conhecimento será publicado no Diário Oficial do Estado após o transcurso do prazo recursal.

Art. 32 As petições serão encaminhadas pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que venha substituí-lo, mediante cadastro do interessado como usuário externo, sendo consideradas, para efeito de prazo, a data de *upload* no sistema.

Art. 33 O procedimento sancionatório será sigiloso até decisão final, salvo em relação ao interessado, seu procurador ou terceiro que demonstre legítimo interesse.

Parágrafo único. Incidirá em infração disciplinar grave o/a Servidor/a que, por qualquer forma, divulgar irregularmente informações relativas à acusação, ao acusado ou ao procedimento.

Art. 34 O/A Coordenador/a Geral de Administração, o/a Diretor/a da EDEPE e o/a Defensor/a Público/a Assessor/a de Convênios poderão estabelecer, mediante portaria, normas complementares às estabelecidas no presente ato, regulamentando os procedimentos no âmbito das respectivas Unidades.

Art. 35 O presente Ato aplica-se aos processos administrativos sancionatórios para os quais não tenha havido decisão administrativa irreversível, no que couber.

Art. 36 Quando este Ato não dispuser sobre prazo específico para a prática do ato, deverão ser respeitados aqueles previstos em legislações subsidiárias.

Art. 37 As normas estabelecidas neste Ato deverão constar em todos os instrumentos convocatórios, contratos administrativos efetivamente celebrados, termos de convênio e parcerias efetivamente assinados.

Art. 38 As disposições deste Ato aplicam-se aos contratos ou instrumentos substitutivos que, nos termos da legislação vigente, forem realizados com dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Art. 39 O presente Ato entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se o Ato Normativo DPG nº 90, de 05 de agosto de 2014 e as demais disposições em contrário.

## ANEXO IV

### DECLARAÇÃO CONJUNTA

**[INSERIR NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA]**, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CNPJ]**, por intermédio de seu representante legal, o(a) senhor(a) **[INSERIR NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL]**, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº **[INSERIR NUMERO DO RG DO REPRESENTANTE LEGAL]** e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CPF DO REPRESENTANTE LEGAL]**, **DECLARA** sob as penas da lei:

**A)** que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, para fins do disposto no inciso V, do art. 27, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, combinado com o inciso V, do art. 27, da Lei Estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, que se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal. **Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz (.....).**

**Observação: somente em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima;**

**B)** que cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho, nos termos do art. 117, parágrafo único, da Constituição do Estado de São Paulo;

**C)** que atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019, de 03 de janeiro de 1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467 de 13 de julho de 2017;

**D)** a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração Pública;

**E)** ter ciência de que a existência de registro no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo ("CADIN ESTADUAL"), exceto se suspenso, constitui impedimento à realização dos atos a que se referem os incisos I a IV, do artigo 6º, da Lei Estadual nº 12.799, de 11 de janeiro de 2008, sem prejuízo das demais cominações legais.

**[CIDADE], [DIA] de [MÊS] de [ANO]**

---

**Responsável (nome/cargo/assinatura)**

**Nome da Empresa**

**(Nº do CNPJ da Empresa)**

**Obs.: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da empresa**

## ANEXO V

### DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO

**[INSERIR NOME COMPLETO DA EMPRESA]**, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CNPJ]**, por intermédio de seu representante legal, o(a) senhor(a) **[INSERIR NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL]**, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº **[INSERIR NUMERO DO RG DO REPRESENTANTE LEGAL]** e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CPF DO REPRESENTANTE LEGAL]**, **DECLARA**, sob as penas da lei, especialmente o artigo 299, do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outra licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outra licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) a licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outra licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outra licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e
- f) o representante legal da licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

**DECLARA**, ainda, que a condução dos negócios é realizada de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301, de 24 de novembro de 2022 e do Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023, tais como:

- I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;
- III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV – no tocante a licitações e contratos:
  - a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
  - b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
  - c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos

celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos

respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

[CIDADE], [DIA] de [MÊS] de [ANO]

---

**Responsável (nome/cargo/assinatura)**

**Nome da Empresa**

**(Nº do CNPJ da Empresa)**

**Obs.: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da empresa**

## ANEXO VI

### DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 038/2023

PROCESSO Nº 2023/0002561

**[INSERIR NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA]**, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº

[INSERIR NÚMERO DO CNPJ], por intermédio de seu representante legal, o(a) senhor(a) [INSERIR NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL], portador(a) da Cédula de Identidade RG nº [INSERIR NUMERO DO RG DO REPRESENTANTE LEGAL] e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº [INSERIR NÚMERO DO CPF DO REPRESENTANTE LEGAL], DECLARA, o seu enquadramento na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal, estando apta, portanto, a participar do Pregão Eletrônico nº 038/2023, realizado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

[CIDADE], [DIA] de [MÊS] de [ANO]

---

**Responsável (nome/cargo/assinatura)**

**Nome da Empresa**

**(Nº do CNPJ da Empresa)**

**Obs.: Este documento deverá ser redigido em papel timbrado da empresa**

## ANEXO VII

### MINUTA DO CONTRATO

INSTRUMENTO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO E A [REDAZIDA] PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO (CENTRAL DE ATENDIMENTO) RECEPTIVO E ATIVO POR TELEFONE E DIGITAL, CHAT, WHATSAPP E SMS (SHORT MESSAGE SERVICE), NA FORMA HUMANA, ELETRÔNICA E DIGITAL.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 038/2023

PROCESSO Nº 2023/0002561

CONTRATO Nº [REDAZIDA]/20XX

## PREÂMBULO

De um lado,

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.036.157/0001-89, com sede na Rua Boa Vista, nº 200, CEP 01014-000, Centro da Capital Paulista, neste ato representada pelo Defensor Público-Geral, **Dr. Florisvaldo Antonio Fiorentino Júnior**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 19, da Lei Complementar Estadual nº 988, de 09 de janeiro de 2006, e no artigo 14, §1º do Ato Normativo DPG nº 100, de 23 de outubro de 2014, doravante designada **CONTRATANTE**;

E, de outro,

**[INSERIR NOME COMPLETO DA CONTRATADA]**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CNPJ]**, situada na **[INSERIR ENDEREÇO COMPLETO]**, por intermédio de seu representante legal, o(a) senhor(a) **[INSERIR NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL]**, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº **[INSERIR NUMERO DO RG DO REPRESENTANTE LEGAL]** e inscrito(a) no CPF/MF sob o nº **[INSERIR NÚMERO DO CPF DO REPRESENTANTE LEGAL]**, doravante designada **CONTRATADA**

Pelo presente instrumento, celebrado com fundamento no Pregão Eletrônico nº 038/2023, realizado no bojo do Processo nº 2023/0002561, e devidamente adjudicado e homologado pela autoridade competente.

A presente contratação sujeitar-se-á à Lei Federal nº 8.666/1993 e demais normas aplicáveis, bem como às seguintes cláusulas e condições que reciprocamente outorgam e aceitam:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços de atendimento (Central de Atendimento) receptivo e ativo por telefone e digital, Chat, WhatsApp e SMS (Short Message Service), na forma humana, eletrônica e digital, conforme detalhamento e especificações técnicas constantes do Termo de Referência (**Anexo I do Edital**) e da proposta da CONTRATADA.

**§1º** - O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

**§2º** - O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço unitário.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E DAS PRORROGAÇÕES

O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, contados a partir da data indicada na Ordem de Serviços.

**§1º** - O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, a critério da Contratante, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

**§2º** - A Contratada poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pela Contratante em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

**§3º** - Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.

**§4º** - A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da Contratante não gerará à Contratada direito a qualquer espécie de indenização.

**§5º** - Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para a Contratante e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido.

**§6º** - Não obstante o prazo estipulado no *caput*, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas.

**§7º** - Ocorrendo a resolução do contrato, com base na condição estipulada no §6º desta Cláusula, a Contratada não terá direito a qualquer espécie de indenização.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência (**Anexo I do Edital**), correndo por conta da Contratada as despesas necessárias à sua execução, em especial as relativas a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

### **CLÁUSULA QUARTA - DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Os serviços executados serão objeto de medição mensal, de acordo com os seguintes procedimentos:

**§1º** - No primeiro dia útil subsequente ao mês em que forem prestados os serviços, a Contratada entregará relatório contendo os quantitativos totais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores apurados.

**§2º** - A Contratante solicitará à Contratada, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

**§3º** - Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:

a) O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, aplicando-se eventual desconto em função da pontuação obtida no Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços, se for o caso;

b) A realização dos descontos indicados na alínea “a” não prejudica a aplicação de sanções à Contratada em virtude da inexecução dos serviços.

**§4º** - Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a Contratante atestará a medição mensal, com emissão do Atestado de Execução dos Serviços, no prazo de 03 (três) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à Contratada o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.

### **CLÁUSULA QUINTA - DOS PREÇOS E DO REAJUSTE**

A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço mensal de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), perfazendo o total de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), [mediante os seguintes valores unitários:

**§1º** - Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

**§2º** - Caso a Contratada seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

**§3º** - Os preços unitários serão reajustados, na periodicidade anual, mediante a aplicação da seguinte

fórmula paramétrica:

$$R = P0[(IPC/IPC0) - 1]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

P0 = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPC/IPC0 = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.

**§4º** - A periodicidade anual, de que trata o §3º, será contada a partir da apresentação da proposta atualizada, que é o mês de referência dos preços.

## CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar o crédito orçamentário 1.760.20002, de classificação funcional programática 03.092.4200.6288.0000 e categoria econômica 33.90.39-99.

**Parágrafo único** - No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PAGAMENTOS

Os pagamentos serão efetuados mensalmente no prazo de 30 (trinta) dias (Decreto nº 43.914/1999), contado da data de entrada da nota fiscal/fatura no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), acompanhada do respectivo Atestado de Execução dos Serviços.

**§1º** - Para fins de envio da nota fiscal/fatura, a Contratada deverá encaminhar os respectivos documentos de faturamento para o e-mail [dco@defensoria.sp.def.br](mailto:dco@defensoria.sp.def.br) ou por meio do processo correlato no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

**§2º** - As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à Contratada para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o *caput* começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura, sem incorreções, a vista do Atestado de Execução dos Serviços ou Recibo.

**§3º** - A nota fiscal também deverá ser emitida no formato “CSV”, com envio do respectivo documento diretamente para o e-mail [dofpagamentos@defensoria.sp.def.br](mailto:dofpagamentos@defensoria.sp.def.br).

**§4º** - O pagamento será feito mediante crédito aberto em conta corrente em nome da Contratada no Banco do Brasil S/A.

**§5º** - Havendo atraso nos pagamentos, sobre a quantia devida incidirá correção monetária nos termos do artigo 74, da Lei Estadual nº 6.544/1989, bem como juros moratórios, estes à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados “*pro rata tempore*”, em relação ao atraso verificado.

**§6º** - Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais–CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros

estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

**§7º** - A CONTRATANTE poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

**§8º** - O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

I - Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao ISSQN, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços;

II - Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal.

b) Para tanto, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISS” ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

III - Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A Contratada deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;

b) Mensalmente a Contratada deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;

c) Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a Contratada apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

d) a não apresentação dessas comprovações assegura à Contratante o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

À Contratada, além das obrigações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I do Edital**, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

I - zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

II – designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com a Contratante;

III - cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

IV - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;

V - dar ciência imediata e por escrito à Contratante de qualquer anormalidade que verificar na execução dos

serviços;

VI - prestar à Contratante, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

VII - responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente à Contratante ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da Contratante em seu acompanhamento;

VIII - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 71 da Lei Federal nº 8.666/1993;

IX - manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente;

X - substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pela Contratante;

XI - arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede da Contratante;

XII - apresentar, quando exigido pela Contratante, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da Contratada que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;

XIII - identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da Contratante;

XIV - obedecer às normas e rotinas da Contratante, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;

XV - implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades da Contratante, respeitando suas normas de conduta;

XVI - reexecutar os serviços sempre que solicitado pela Contratante, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;

XVII - guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

XVIII - manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;

XIX – submeter à Contratante relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

XX – fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;

XXI - prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida.

**§1º** - A Contratada não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

**§2º** - Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022 e do Decreto Estadual nº 67.684/2023, a Contratada se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir

fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

**§3º** - A Contratada se obriga a cumprir integralmente os ditames da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”), em especial:

**I** – A Contratada compromete-se a utilizar eventuais dados coletados exclusivamente na sua execução do Contrato, vedada sua cessão para terceiros, ainda que para a execução do objeto do Contrato, sem expressa anuência da Defensoria Pública;

**II** – A Contratada cumprirá, a todo momento, as leis de proteção de dados, jamais colocando, por seus atos ou por sua omissão, a Defensoria Pública, seus integrantes ou servidores/as em situação de violação das leis de proteção de dados;

**III** – A Contratada compromete-se a eliminar todos os dados coletados ao final da vigência contratual, bem como adotar meios e sistemas de segurança de proteção ao acesso destes dados enquanto utilizados e não descartados;

**IV** – A Contratada compromete-se a não se utilizar de quaisquer técnicas de modo a reverter os processos de anonimização ou pseudoanonimização dos dados obtidos em razão do Contrato;

**V** – A Contratada deverá comunicar à Defensoria Pública, o mais breve possível, a ocorrência de qualquer incidente de segurança relacionado ao tratamento de dados pessoais objeto do Contrato, devendo tal comunicação ocorrer na forma prevista de notificação do Contrato.

**VI** – A Contratada se responsabiliza por quaisquer multas impostas por autoridades de proteção de dados, relacionadas ao Contrato, por violação da Lei Geral de Proteção de Dados;

**VII** – Se o titular dos dados, autoridade de proteção de dados, ou terceiro solicitarem informações da Contratada relativas ao tratamento de Dados Pessoais, a Contratada submeterá esse pedido à apreciação da

Defensoria Pública;

**VIII** – A Contratada não poderá, sem instruções prévias da Defensoria Pública, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos Dados Pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a qualquer terceiro.

**§4º** - O descumprimento das obrigações previstas nos parágrafos desta Cláusula poderá submeter a Contratada à rescisão unilateral do Contrato, a critério da Contratante, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, o Decreto Estadual nº 67.301, de 24 de novembro de 2022 e do Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023.

## **CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

À Contratante caberá:

**I** - Designar gestor para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato de prestação de serviços.

**II** - Definir políticas e padrões dos serviços de atendimento.

**III** - Realizar o treinamento inicial dos multiplicadores da equipe da CONTRATADA, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados aos cidadãos pelo governo.

**IV** - Acompanhar o Contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria, escuta das gravações das ligações, auditoria e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados, inclusive a fiscalização da infraestrutura física.

**V** - Prestar todas as informações necessárias à CONTRATADA para a execução dos serviços.

**VI** - Notificar a CONTRATADA, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços.

**VII** - Fornecer à CONTRATADA as condições necessárias para a execução do objeto do Termo de Referência.

**VIII** - Efetuar os pagamentos à CONTRATADA em conformidade com as disposições contidas no Termo de Referência.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A Contratante exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

**§1º** - A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da Contratada, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte da Contratante.

**§2º** - A ausência de comunicação, por parte da Contratante, referente a irregularidades ou falhas, não exime a Contratada do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no **Anexo I do Edital**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.**

A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO**

A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do Contratante, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**Parágrafo único** - Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO**

O contrato poderá ser rescindido, na forma, com as consequências e pelos motivos previstos nos artigos 77 a 80 e 86 a 88, da Lei Federal nº 8.666/1993.

**Parágrafo único** - A Contratada reconhece desde já os direitos da Contratante nos casos de rescisão administrativa, prevista no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/1993, bem como no artigo 1º, §2º, item 3, do Decreto Estadual nº 55.938/2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Estadual nº 57.159/2011, na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando a Contratada for sociedade cooperativa.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO**

A inexecução total ou parcial do contrato, assim como a ocorrência de qualquer das hipóteses constantes no artigo 78 ensejará a rescisão, na forma definida no artigo 79, acarretando as consequências enumeradas no artigo 80, todos da Lei Federal nº 8.666/1993, sem prejuízo das penalidades a que aludem os artigos 86 a 88, do mesmo diploma legal.

**§1º** - A Contratada sujeita-se à sanção prevista no artigo 7º, da Lei Federal nº 10.520/2002, e subsidiariamente, às previstas nos artigos 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666/1993.

**§2º** - As sanções de que tratam o *caput* e o §1º poderão ser aplicadas juntamente com as multas previstas no Ato Normativo DPG nº 237/2023 (**Anexo III do Edital**), garantindo o exercício de prévia e ampla defesa, e deverão ser registradas no CAUFESP, no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções” ([www.esancoes.sp.gov.br](http://www.esancoes.sp.gov.br)), e também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS” ([www.portaltransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis)).

**§3º** - As multas são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

**§4º** - A Contratante poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de obrigações estabelecidas no Edital, seus anexos ou no termo de contrato.

**§5º** - A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização, nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013, e do Decreto Estadual nº 67.301, de 24 de novembro de 2022 e do Decreto Estadual nº 67.684, de 03 de maio de 2023, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas nos artigos 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666/1993, e no artigo 7º, da Lei Federal nº 10.520/2002.

**§6º** - A aplicação das penalidades não impede a Contratante de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela Contratada.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

Para garantir a execução do contrato, a Contratada prestou garantia conforme previsão contida no Edital, no valor de R\$ [●] ([●]), equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato.

**§1º** - A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após o cumprimento integral de todas as

obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do artigo 56 da Lei Federal nº 8.666/1993.

**§2º** - Se o valor da garantia for utilizado no pagamento de quaisquer obrigações, incluindo indenizações de terceiros, a Contratada, após notificada, obriga-se a repor ou completar o seu valor no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados do recebimento da notificação nesse sentido.

**§3º** - À Contratante cabe descontar da garantia toda a importância que a qualquer título lhe for devida pela Contratada

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DISPOSIÇÕES FINAIS**

Fica ajustado, ainda, que:

**I** - Consideram-se elementos integrantes do CONTRATO, como se nele estivessem transcritos:

a) Termo de Referência (Anexo I);

b) Proposta Comercial (Anexo II);

c) Ato Normativo DPG nº 237, de 28 de março de 2023 (Anexo III);

d) Ato Normativo DPG nº 239, de 17 de abril de 2023 (Anexo IV);

e) Ato Normativo DPG nº 194, de 31 de maio de 2021 (Anexo V).

**II.** Aplicam-se às omissões deste Contrato as disposições normativas indicadas no preâmbulo deste Termo de Contrato e demais disposições regulamentares pertinentes.

**III.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo de Contrato, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento que, lido e achado conforme pela Contratada e pela Contratante, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**FLORISVALDO ANTONIO FIORENTINO JÚNIOR**

**DEFENSOR PÚBLICO-GERAL**

**CONTRATANTE**

**CONTRATADA**

**TESTEMUNHAS:**

(nome/RG)

(nome/RG)

## ANEXO VIII

### ATO NORMATIVO DPG Nº 239, DE 17 DE ABRIL DE 2023.

Dispõe sobre o marco temporal para realização de procedimentos licitatórios ou contratações diretas, fundamentados nas Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Considerando a publicação da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, “Lei de Licitações e Contratos Administrativos”;

Considerando a faculdade prevista no art. 191, caput, bem como o prazo indicado no art. 193 da referida lei, com a alteração operada pela Medida Provisória nº 1.167, de 31 de março de 2023;

Considerando a necessidade de normatização interna acerca do ato administrativo que fixará o marco temporal para a realização de procedimentos licitatórios ou contratações diretas, fundamentados na Lei nº 8.666/1993 e na Lei nº 10.520/2002;

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO, com fundamento no art. 19, incisos I e II, da Lei Complementar Estadual nº 988, de 09 de janeiro de 2006, RESOLVE:

Art. 1º As contratações iniciadas no âmbito da Defensoria Pública do Estado até 29 de dezembro de 2023 poderão ser regidas pela Lei nº 8.666/1993 e pela Lei nº 10.520/2002, desde que na manifestação de conveniência e oportunidade feita pelo/a Coordenador/a Geral de Administração ou Diretor/a da EDEPE, ou no termo de referência (ou projeto básico), devidamente aprovado pela autoridade competente, conste a opção pela legislação aplicável, e desde que a publicação do edital ou do ato autorizativo da contratação direta ocorra até 29 de dezembro de 2023.

§1º Caso a conveniência e oportunidade já tenham sido declaradas até a data de publicação deste Ato, a opção deverá constar do termo de referência (ou projeto básico), que será aprovado pela autoridade competente.

§2º Fica vedada a combinação de regimes jurídicos em uma mesma contratação.

Art. 2º A partir de 1º de maio de 2023, a Defensoria Pública do Estado passará a aplicar gradativamente a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em contratações específicas definidas em Portaria Conjunta, a ser emitida pela Assessoria Jurídica, pela Coordenadoria Geral de Administração - CGA e pela Escola da Defensoria Pública - EDEPE, continuando a aplicar nas demais contratações, até 29 de dezembro de 2023, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Art. 3º Este ato deverá ser parte integrante de todos os editais lançados e contratos celebrados pela Defensoria Pública do Estado, a partir da data de sua publicação.

Art. 4º Revoga-se o Ato Normativo DPG nº 236, de 21 de março de 2023, além das demais disposições em contrário.

Art. 5º. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos ao dia 01 de abril de 2023.

## ANEXO IX

### REQUERIMENTO DE CADASTRO COMO USUÁRIO/A EXTERNO/A, DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA, VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS E AUTENTICIDADE DOS DOCUMENTOS ENVIADOS

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 038/2023**  
**PROCESSO SEI Nº 2023/0002561**

Nome: \_\_\_\_\_  
RG: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_

Por meio deste documento, formalizo meu requerimento de cadastro como usuário/a externo/a no SEI-DPESP e DECLARO aceitar as condições que disciplinam o processo eletrônico no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, admitindo como válida a assinatura eletrônica na modalidade cadastrada (login e senha) e responsabilizando-me pelo uso indevido nas esferas civil, administrativa e penal.

DECLARO, ainda, que os documentos e o endereço por mim enviados são verdadeiros, sendo de minha inteira responsabilidade:

I– o sigilo da senha de acesso, que é pessoal e intransferível, não sendo oponível, em qualquer hipótese, alegação de uso indevido;

II– as condições de minha rede de comunicação, o acesso a meu provedor de internet e a configuração do computador utilizado nas transações eletrônicas;

III - a conformidade entre os dados informados no formulário eletrônico de solicitação de cadastro de usuário/a externo/a e aqueles contidos nos documentos enviados para o endereço eletrônico sei@defensoria.sp.def.br;

IV - a confecção dos documentos digitais em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo sistema no que se refere ao formato e ao tamanho dos arquivos transmitidos eletronicamente;

V – o acesso ao endereço eletrônico www.defensoria.sp.def.br/sei para obter informações sobre como utilizar o SEI-DPESP, sobre recomendações e regulamentações de utilização do sistema e sobre períodos de manutenção programada ou qualquer outro tipo de indisponibilidade;

VI - a observância de que os atos processuais em meio eletrônico consideram-se realizados no dia e na hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os atos praticados até às 23 horas e 59 minutos e 59 segundos do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre o usuário/a externo/a.

Tenho CIÊNCIA de que o cadastro não implica disponibilização de acesso a qualquer processo ou ato, que será objeto de análise pela área responsável, e de que os meus dados pessoais serão tratados nos termos dos arts. 7º, incisos II, V, VI, e 11, inciso II, alíneas 'a', 'b' e 'd', da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do/a Usuário/a

(assinar conforme consta do documento de identificação civil enviado por e-mail em conjunto com esta declaração)

Junto com essa declaração digitalizada e assinada devem ser enviadas cópias digitalizadas dos originais dos seguintes documentos:

Documento pessoal que contenha número de CPF, assinatura, RG e órgão expedidor;

Comprovante de endereço atualizado em nome do/a solicitante.

## **ANEXO X ATO NORMATIVO DPG Nº 194, DE 31 DE MAIO DE 2021**

*Dispõe sobre a instituição do Sistema Eletrônico de Informações - SEI!  
no âmbito da Defensoria Pública do Estado*

Considerando a importância de aumentar a celeridade na tramitação de documentos e processos administrativos e de reduzir o uso de insumos, custos operacionais e de armazenamento;

Considerando a necessidade contínua de aprimorar a segurança e a confiabilidade dos dados, criando condições mais adequadas para a produção e utilização de informações;

Considerando a necessidade de aprimoramento das ferramentas de transparência e acesso às informações;

Considerando o projeto Defensoria Digital; e

Considerando, por fim, a celebração do Acordo de Cooperação Técnica nº 50/2020, em 23 de outubro de 2020, com o Tribunal Regional Federal da 4ª Região;

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO, com fundamento no art. 19, incisos I e XII, da Lei Complementar nº 988, de 09 de janeiro de 2006, RESOLVE:

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

#### **Seção I**

#### **Da Instituição do SEI no Âmbito da Defensoria Pública do Estado**

**Art. 1º.** Fica instituído, no âmbito da Defensoria Pública do Estado, o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, criado e cedido gratuitamente pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região – TRF4, para tramitação eletrônica de todos os processos administrativos relacionados à atividade-meio.

**Parágrafo único.** O SEI aplica-se aos processos administrativos da Corregedoria-Geral, Conselho Superior, Escola da Defensoria Pública - EDEPE e Ouvidoria-Geral.

**Art. 2º.** O SEI compreenderá:

**I** - o controle do protocolo, da tramitação e do arquivamento de documentos e processos;

**II** - a produção, o registro e a publicidade de atos processuais, observadas as hipóteses legais de sigilo ou

publicidade restrita; e

**III** - o fornecimento de dados essenciais à gestão das informações necessárias aos órgãos de administração e controle.

**Parágrafo único.** O SEI estará disponível de forma ininterrupta, ressalvados os períodos de indisponibilidade ou manutenção.

## **Seção II**

### **Dos/as Usuários/as Internos/as e Externos/as**

**Art. 3º.** Todos/as os/as Defensores/as Públicos/as e servidores/as da instituição são considerados/as usuários/as internos/as do SEI, e seu cadastro inicial é automático e será realizado no perfil básico, pela Divisão de Gestão Documental – DGD do Departamento de Logística – DLO e pelo Centro de Gerenciamento de Documento e Processo Eletrônico – CGPE. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

**§ 1º.** Os/as demais usuários/as internos/as terão seu cadastramento regulamentado por portaria da Coordenadoria Geral de Administração. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

**§ 2º.** O cadastro é pessoal e intransferível e atribuirá nome de usuário/a e senha para acesso ao SEI.

**Art. 4º.** São considerados/as usuários/as externos/as os que, não pertencendo aos quadros da instituição, necessitem praticar atos no SEI.

**Parágrafo único.** O cadastro de usuário/a externo/a, também pessoal e intransferível, não é automático e será realizado após solicitação do/a interessado/a ao CGPE da CGA e preenchimento de formulário eletrônico próprio, disponível em sítio eletrônico, de acordo com o modelo definido por Portaria da CGA. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

## **CAPÍTULO II**

### **DO FUNCIONAMENTO DO SEI**

#### **Seção I**

##### **Da Tramitação dos Processos Físicos e Eletrônicos**

**Art. 5º.** A partir da data de publicação deste Ato, todos os novos documentos e processos administrativos relacionados à atividade-meio da Defensoria Pública do Estado deverão ser elaborados no SEI.

**§ 1º.** Os documentos ou processos administrativos já existentes na data de publicação deste Ato poderão continuar a ser tramitados em meio físico até o seu encerramento.

**§ 2º.** O recebimento de documentos em papel fica condicionado à sua digitalização e inserção no SEI, passando a tramitar exclusivamente em meio eletrônico. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

a) Os documentos em condições de recebimento serão digitalizados, juntados aos autos eletrônicos por usuário interno da DPESP, passando a ter a mesma força probante dos originais.

b) Os originais dos documentos recebidos em papel e digitalizados nos termos do § 1º poderão ser devolvidos ao portador após a digitalização e juntada no processo SEI.

c) Os originais que não forem devolvidos serão mantidos pela Secretaria da unidade e ficarão à disposição dos/as interessados/as por 30 (trinta) dias, findo os quais serão eliminados, sendo desconsiderada qualquer alegação de adulteração do documento eletrônico.

**Art. 6º.** A critério do órgão da Defensoria Pública emissor do documento ou do que houver instaurado o processo administrativo físico e objetivando maior celeridade de tramitação, esses documentos ou processos poderão ser, parcial ou totalmente, digitalizados para o SEI em formato .pdf.

**§ 1º.** Na hipótese de digitalização parcial, o órgão responsável pela digitalização e inclusão no SEI deverá certificar no processo administrativo físico que, a partir daquela data, na forma do Anexo II, o processo

administrativo passará a ser tramitado em formato digital no SEI.

**§ 2º.** Os processos eletrônicos instaurados na forma do caput deverão ser devidamente instruídos com cópias dos autos dos processos físicos de modo a permitir sua regular tramitação no SEI.

**§ 3º.** Os autos físicos remanescentes, neste caso, deverão ser mantidos sob guarda da área responsável pela digitalização, aguardando-se os prazos da tabela de temporalidade.

**§ 4º.** Na hipótese de digitalização total, o órgão responsável pela digitalização e inclusão no SEI deverá certificar, no processo administrativo físico, seu encerramento e indicar que, a partir daquela data, o processo administrativo passará a ser tramitado em formato digital no SEI, na forma do Anexo III.

**§ 5º.** No caso do § 4º, os autos físicos, com a respectiva certidão de encerramento, poderão ser encaminhados ao Arquivo Central para eliminação.

**§ 6º.** Os autos físicos remanescentes ou que, na forma do parágrafo único do art. 5º, continuem sua tramitação física deverão continuar a ser lançados no sistema SGPDOP, instituído pelo Ato Normativo DPG nº 21, de 24 de agosto de 2009, até que, na hipótese do caput, venham, se o caso, a ser digitalizados para o SEI.

## **Seção II Da Assinatura Eletrônica**

**Art. 7º.** O documento produzido no SEI terá garantia de integridade, autoria e autenticidade, mediante utilização de assinatura eletrônica ou com indicação de usuário/a e senha, ambas de uso pessoal e intransferível.

**Parágrafo único.** A autenticidade de documento gerado no SEI poderá ser verificada por meio de endereço na rede mundial de computadores, indicado na tarja de assinatura, ou de declaração de autenticidade no próprio documento, com uso de QR Code.

**Art. 8º.** Na impossibilidade de utilização de assinatura eletrônica pelo usuário/a interno/a, o documento poderá ser assinado em meio físico, hipótese em que caberá ao/à usuário/a a digitalização do documento e sua inserção no SEI, informando as razões para uso da assinatura física.

## **Seção III Dos Atos Processuais**

**Art. 9º.** O horário oficial de Brasília/DF será considerado para fins de qualquer prazo no SEI.

Parágrafo único. Considerar-se-á realizado o ato no dia e hora:

I - de seu recebimento no protocolo ou na unidade destinatária; ou

II - de sua assinatura eletrônica.

**Art. 10.** O ato processual será considerado tempestivo quando praticado no SEI até às 23h (vinte e três horas), 59min (cinquenta e nove minutos) e 59s (cinquenta e nove segundos) do último dia do prazo.

**Art. 11.** O prazo que vencer em dia de indisponibilidade do SEI será prorrogado para o dia útil seguinte à solução do problema.

**§ 1º.** As indisponibilidades e datas de solução dos problemas serão amplamente divulgadas em área específica do portal da Defensoria Pública do Estado na rede mundial de computadores.

**§ 2º.** Nas hipóteses de indisponibilidade do SEI, admitir-se-á a tramitação por meio físico, desde que imprescindível ao cumprimento de prazo, obrigação legal ou regulamentar.

**§ 3º.** Cessada a indisponibilidade:

I – em se tratando de processo em andamento, deverá ser realizada a tramitação em meio eletrônico pelo/a usuário/a que o praticou o ato em meio físico, indicando o ocorrido no processo;

II – em se tratando de novos documentos, deverá o órgão receptor realizar sua tramitação em meio eletrônico, indicando o ocorrido no processo.

**Art. 12.** Eventuais dificuldades técnicas ou operacionais não imputáveis ao SEI não servirão de escusa para o descumprimento de obrigações e prazos.

## **Seção IV**

## Das Responsabilidades

**Art. 13.** É responsabilidade do/a usuário/a do SEI:

- I - assinar documento no processo administrativo apenas se possuir atribuição, de acordo com o cargo e órgão de lotação;
- II – contribuir, em seu órgão de lotação, para divulgação do conhecimento adquirido nas ações de capacitação relacionadas ao SEI;
- III - evitar a impressão de documentos físicos, zelando pela economicidade e responsabilidade socioambiental;
- IV - guardar sigilo de sua senha de acesso, que é pessoal e intransferível;
- V - manter cautela necessária na utilização do SEI visando a evitar que pessoas não autorizadas acessem e pratiquem atos no sistema; e
- VI - utilizar o SEI exclusivamente para o desempenho de suas atribuições funcionais.

## CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

### Seção I Da Governança

**Art.14.** Fica delegada à Coordenadoria Geral de Administração - CGA a governança do SEI no âmbito da Defensoria Pública do Estado, que será executada pelo Centro de Gerenciamento de Documento e Processo Eletrônico – CGPE. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

**Art.15.** Competirá à CGA:

- I – elaborar instruções referentes ao uso e atuar como instância deliberativa na gestão do SEI;
- II - receber e propor à Defensoria Pública-Geral políticas, aquisições e normas garantidoras do adequado funcionamento do SEI; e
- III - encaminhar ao TRF4 as solicitações de melhorias e desenvolvimento de funcionalidades, bem como acompanhar o andamento dessas demandas.

**Parágrafo único.** A CGA deverá realizar consulta periódica a todos os órgãos da Administração Superior e à EDEPE visando a identificar e solucionar demandas específicas relacionadas ao funcionamento do SEI em cada órgão.

**Art. 15-A.** Competirá ao Centro de Gerenciamento de Documento e Processo Eletrônico – CGPE a gestão operacional e manutenção técnica do Sistema Eletrônico de Informações SEI-DPESP e apoio a gestão de documentos no desempenho das atividades da Instituição, quaisquer que sejam seus suportes e formatos, devendo ainda:

- I - executar demandas orientadas pela Coordenadoria Geral de Administração - CGA na governança do SEI;
- II - zelar pela contínua adequação do SEI às normativas da Política de Gestão Documental, às necessidades e aos padrões de uso e evolução definidos no âmbito da DPESP;
- III - acompanhar a adequada utilização do SEI, zelando pela qualidade das informações nele contidas;
- IV - promover as permissões de acesso de usuários internos e externos;
- V - promover capacitação, suporte técnico-operacional e orientação aos usuários na utilização do SEI DPESP;
- VI - orientar o desenvolvimento, a implantação e o aperfeiçoamento contínuo de sistema informatizado no âmbito da CGA;
- VII – Apoiar as atividades da Comissão Central de Gestão de Documentos – CCGD. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

### Seção II Das Alterações dos Demais Atos Normativos Internos

**Art. 16.** O artigo 13 do Ato Normativo DPG nº 100, de 23 de outubro de 2014, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Artigo 13.....

I - .....

a) cópia do ato constitutivo, do contrato social ou do estatuto social e cópia da última alteração, quando houver;

.....

d) cópia dos documentos pessoais com foto do representante da empresa;

.....

II - .....

a) cópia dos documentos pessoais com foto;

b) em caso de nomeação de representante, cópia da procuração que outorgue poderes à pessoa que o representará;

....." (NR)

**Art. 17.** Os artigos 12, 13 e 22 do Ato Normativo DPG nº 45, de 21 de março de 2011, passam a vigorar com as seguintes alterações:

"Artigo 12.....

I – Certidão atualizada da matrícula ou cópia, em que conste o proponente locador como proprietário;

.....

IV – Certidão de inexistência de débito de IPTU atualizada ou cópia;

V – Certidão de inexistência de débito condominial atualizada ou cópia emitida;

.....

X – Cópias da cédula de identidade e documento de inscrição no CPF/MF do proponente locador, do seu representante legal ou do seu procurador;

....." (NR)

"Artigo 13.....

I – Cópia do contrato social ou do estatuto social e cópia da última alteração, quando houver;

....." (NR)

"Artigo 22. ....

§2º.....

I – Cópia do contrato social ou do estatuto social e cópia da última alteração, quando houver;

....." (NR)

### **Seção III Da Vigência**

**Art. 18.** Aplica-se, no que couber, o Ato Normativo DPG nº 21, de 24 de agosto de 2009, que “regulamenta a gestão de processos e documentos administrativos no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e dispõe sobre a utilização do Sistema de Gestão de Processos e Documentos (SGPDOC)”.

**Art. 18A -** Inclua-se no artigo 35 do Ato Normativo DPG nº 80, de 21 de janeiro de 2014, a seguinte redação:

Art.35 .....

IX - Centro de Gerenciamento de Documento e Processo Eletrônico – CGPE. (Redação alterada pelo Ato Normativo DPG nº 220, de 09/09/2022)

**Art. 19.** O presente Ato entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

### **Seção IV Das Disposições Transitórias**

**Art. 20.** Durante 30 (trinta) dias, a contar da publicação deste Ato, será permitido criar e tramitar novos documentos por e-mail ou meio físico, ficando facultada a aplicação do disposto no art. 5º.

**Parágrafo único.** Neste período, o SEI deverá ser consultado e, caso sejam recebidos novos processos administrativos, nele deverão ser tramitados.

---

Rua Líbero Badaró, 616 5.º andar - Bairro Centro - CEP 01008-000 - São Paulo - SP - [www.defensoria.sp.def.br](http://www.defensoria.sp.def.br)

2023/0002561

DAOS DLI - 0561311v10