

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 07/2024

TIPO: MENOR PREÇO

Processo SEI nº: 8710.2024/0000905-7

A **AGÊNCIA SÃO PAULO DE DESENVOLVIMENTO - ADE SAMP** (“**ADE SAMP**”), Serviço Social Autônomo, pessoa jurídica de direito privado de fins não econômicos, de interesse coletivo e de utilidade pública, vinculado, por cooperação, à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho da Prefeitura de São Paulo, com sede na Rua Líbero Badaró, 425, 11º andar, Centro, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob nº 21.154.061/0001-83, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, em vista da necessidade de **Contratação de empresa especializada para a implantar e operar serviços de atendimento remoto em nome da Agência São Paulo de Desenvolvimento - ADE SAMP, incluindo implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e remota - humana em modelo CCaaS (Contact Center as a Service) e gerenciamento do relacionamento com o cliente, conforme disposto no Termo de Referência – Anexo I.** A realização desta **CONCORRÊNCIA** obedecerá ao disposto nos procedimentos para licitação do Regulamento Interno Para Licitações, Aliações e Contratos da **ADE SAMP** (“**RILAC**”), para selecionar a empresa que atender os critérios estipulados neste Edital e em seus Anexos que se processará **pelo julgamento por menor preço**. Na data e horário abaixo indicados será realizada a sessão pública presencial para recebimento e abertura de Envelopes com os documentos, as Propostas Técnicas e as Propostas Comerciais elaboradas pelas empresas inscritas no presente certame, conforme o disposto no **item 9 “DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA E DA ABERTURA DOS ENVELOPES”**.

DATA: 19/12/2024

HORA: 10h30min

LOCAL: Rua Líbero Badaró, 425 - 11º andar - Centro

ANEXOS:

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – RECURSOS HUMANOS – PERFIS PROFISSIONAIS

ANEXO III – SERVIÇOS OFERTADOS

ANEXO IV – PLATAFORMA CONTACT CENTER

ANEXO V – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ANEXO VI - MODELOS DE DECLARAÇÕES

ANEXO VII – MINUTA DO TERMO DE CONTRATO

1. DO OBJETO DO EDITAL

- 1.1. Contratação de empresa especializada para a implantar e operar serviços de atendimento remoto em nome da Agência São Paulo de Desenvolvimento - ADE SAMP, incluindo implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e remota - humana em modelo CCaaS (Contact Center as a Service) e gerenciamento do relacionamento com o cliente, conforme especificações estabelecidas no Anexo I - Termo de Referência desta **CONCORRÊNCIA**.

2. GLOSSÁRIO

- 2.1. Sempre que as siglas/palavras abaixo forem mencionadas na presente **CONCORRÊNCIA** ou em qualquer dos documentos ANEXOS, terão o significado determinado a seguir:
- **PROGRAMAS:** A ADE SAMP possui diversos programas e projetos que visam instruir e fomentar as iniciativas de seu público-alvo, as micro e pequenas empresas e os microempreendedores individuais que vivem e/ou trabalham em regiões de vulnerabilidade social da cidade de São Paulo. Alguns exemplos dessas iniciativas são o Programa TEIA, o Programa VAI TEC, o Programa de Microcrédito, o Programa de Atendimento ao Empreendedor, entre outros.
 - **EMPRESA:** Organização que se submeter ao presente certame apresentando proposta comercial para o objeto desta Concorrência.
 - **LICITANTE:** Empresa pré-qualificada a participar desta **CONCORRÊNCIA**;
 - **CONTRATADA:** Empresa vencedora da licitação.
 - **CNPJ:** Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.
 - **HABILITAÇÃO:** Jurídica, Qualificação Técnica, Econômico-financeira e Fiscal, é uma das etapas comprobatórias de que a empresa está regularmente constituída, adimplente com seus tributos e possui capacidade financeira/técnica para executar o contrato.
 - **RILAC:** Trata-se do Regulamento Interno para Licitações, Alienações e Contratos da ADE SAMP, disponibilizado em nosso site por meio do link:

https://adesampa.com.br/wp-content/uploads/2022/08/RILAC-APROVADO-NA-45a-REUNIAO-DE-CONSELHO_DO-04.08.pdf. O regulamento dispõe sobre os procedimentos e etapas necessárias para contratações de obras, serviços, compras e alienações por parte

da ADE SAMPA, possuindo disposições e prazos próprios e que, subsidiariamente, a legislação vigente à época.

- **COMISSÃO:** Membros da Comissão de Licitação da ADE SAMPA, composta por funcionários das áreas técnicas, administrativa e jurídica, responsáveis pelo recebimento e abertura dos envelopes com os arquivos de Propostas Comerciais e demais documentos.
- **ENVELOPE:** Assim como nas sessões presenciais de licitação, trata-se de agrupamento de documentos definidos por Lei com informações confidenciais e estratégicas das empresas licitantes que devem ser submetidas à Comissão de Licitação para análise das condições de habilitação e orçamento.
- **CÓPIA AUTENTICADA:** Documento com autenticação digital emitido por *sites* oficiais de órgãos governamentais (Ministérios, Secretarias, Tribunais, JUCESP etc.). Com exceção da procuração (pública ou particular, registrada ou com firma reconhecida em Cartório de Notas na forma física ou digital), da Proposta Comercial, dos Modelos de Declaração e Atestados, todos os documentos solicitados neste Edital possuem autenticação digital de órgãos governamentais.

3. DAS NORMATIVAS JURÍDICAS DE REGÊNCIA

- 3.1. A **ADE SAMPA** é um serviço social autônomo, instituído por lei e vinculado ao Poder Público Municipal por intermédio do contrato de gestão firmado com a SMDet, porém, possui natureza jurídica de ente privado, de sorte que suas contratações são regidas por manual próprio de contratações - Regulamento Interno de Licitações e Contratação de Bens, Serviços, Obras e Aliações da Agência São Paulo de Desenvolvimento (RILAC), considerando o respeito aos princípios constitucionais dispostos no artigo 37 da Constituição Federal.
- 3.2. O presente Edital, bem como a possível contratação dele decorrente, será regido pelo RILAC e, subsidiariamente, na ausência de norma específica da **ADE SAMPA**, aplicar-se-á a legislação federal e municipal pertinente.
- 3.3. A autonomia da **ADE SAMPA** para regulamentar suas contratações está pautada no artigo 10, VII, da sua lei de criação (Lei Municipal nº 15.838/2013), bem como entendimento consolidado pelo Supremo Tribunal Federal acerca dos serviços sociais autônomos, nos

termos de acórdão proferido no Mandado de Segurança 33.441/2019 e Recurso Extraordinário 1.259.480/2022.

4. DA PARTICIPAÇÃO E DAS RESPONSABILIDADES

- 4.1. Qualquer empresa interessada poderá participar da licitação desde que observadas as condições do item 4.2. abaixo.
 - 4.1.1. O edital estará disponível, gratuitamente, no sítio eletrônico da Agência São Paulo de Desenvolvimento, ADE SAMPA por meio do link <https://adesampa.com.br/adeeditais/concorrancia/>. A empresa interessada deverá ingressar na página correspondente a esta **CONCORRÊNCIA** para se inteirar das condições de participação da sessão pública.
- 4.2. As empresas interessadas em participar do certame deverão providenciar todas as informações solicitadas nesta **CONCORRÊNCIA** e seu Representante Legal deverá assinar os documentos físicos correspondentes ao **Envelope nº 01, Envelope nº 02 e Envelope nº 03** e submetê-los à análise da comissão na sessão pública.
- 4.3. A Proposta Comercial, os documentos e eventuais correspondências eletrônicas trocadas entre as empresas e a comissão deverão ser apresentados em português, sendo assegurada a publicidade dos documentos e demais comunicações;
- 4.4. A participação no presente certame com a entrega dos envelopes nº 01, 02 e 03 implica na aceitação integral e irretratável por parte das empresas aos termos estabelecidos nesta **CONCORRÊNCIA**, em seus anexos e nas normas que regem a matéria.

5. DA SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS

- 5.1. Qualquer licitante poderá solicitar esclarecimentos sobre a **CONCORRÊNCIA** à comissão através do campo próprio designado para tal fim na plataforma eletrônica da ADE SAMPA, desde o primeiro dia até 01 (um) dia útil antes da Sessão Pública, limitado a 24 horas antes da abertura da sessão para garantir tempo hábil para análise e deliberação pela comissão. A comissão publicará as respostas aos pedidos de esclarecimentos no sítio da plataforma virtual da entidade até a data da sessão pública.
- 5.2. Vencidos os prazos regulamentares, não serão aceitas quaisquer alegações, declaração de desconhecimento de fatos, partes ou detalhes como justificativas para impedimento do encaminhamento normal das atividades relativas ao pleito licitatório ou para o não cumprimento de acordos pactuados em instrumentos contratuais.

6. DAS ALTERAÇÕES DESTA CONCORRÊNCIA

- 6.1. A Comissão poderá, em até 01 (um) dia útil anterior à sessão pública, por iniciativa própria ou em atenção a esclarecimento solicitado por algum licitante, modificar termos e/ou documentos de licitação por meio de emendas, sem necessariamente alterar a data da sessão pública.
- 6.2. Ainda, ao seu critério, a comissão poderá prorrogar o prazo para apresentação das propostas, por motivos internos ou para possibilitar aos licitantes a realização de ajustes em suas propostas, decorrentes de emendas ou erratas inseridas nesta **CONCORRÊNCIA**.

7. DA REPRESENTAÇÃO DAS LICITANTES

- 7.1. Cada licitante deverá, nos atos do presente certame, fazer-se representar na Sessão Pública por pessoa devidamente autorizada, **submetendo por fora dos envelopes**, os seguintes instrumentos/documentos:
 - 7.1.1. Procuração pública ou particular, esta última acompanhada do Contrato/Estatuto Social da Licitante, indicando a outorga de poderes na forma exigida pelo Contrato/Estatuto Social da licitante ou última alteração do Contrato/Estatuto Social comprovando sua condição de sócio, gerente ou administrador da licitante e declarando os limites de sua atuação;
 - 7.1.1.1. Em caso de procuração particular assinada fisicamente deverá ter firma reconhecida em cartório, dispensada em caso de assinatura eletrônica com certificação digital no padrão de certificação ICP-Brasil, conforme Lei Federal nº 14.063/2020;
 - 7.1.2. RG, CNH ou outro documento oficial de registro profissional e civil;
- 7.2. A incorreção de qualquer dos documentos referidos na **Cláusula 7.1** acima inviabilizará a representação do licitante durante a sessão pública.
- 7.3. Não será admitida a participação de um mesmo representante para mais de um licitante.

8. DA SUBMISSÃO DOS ENVELOPES

- 8.1. Apresentação dos Envelopes:
 - 8.1.1. O conteúdo relativo aos envelopes deverá ser entregue à comissão pelo representante de cada licitante, no dia, hora e endereço indicados acima para que as empresas possam participar da sessão pública. A **ADE SAMPA** concederá prazo igual para que todos os licitantes submetam seus documentos.
 - 8.1.2. Os documentos deverão ser apresentados em envelopes lacrados, indevassáveis e

identificados com o número do envelope, número do processo SEI, número do edital, nome do licitante.

8.1.2.1. Toda a comissão deverá verificar o lacre dos envelopes, bem como se os mesmos estão indevassáveis e identificados, caso exista algum envelope não lacrado ou que de alguma forma permita a visibilidade do conteúdo, os envelopes serão devolvidos e o proponente será desclassificado do certame.

8.2. Os Envelopes serão divididos em **ENVELOPE Nº 01**, **ENVELOPE Nº 02** e **ENVELOPE Nº 03**, devendo ser submetidos conjuntamente à comissão na forma indicada acima, contendo, cada um, a seguinte relação de documentos:

8.2.1. ENVELOPE Nº 01: DOCUMENTOS DE REPRESENTAÇÃO

8.2.1.1. Procuração pública ou particular, esta última com firma reconhecida, indicando a outorga de poderes na forma exigida pelo Contrato/Estatuto Social da licitante; ou última alteração do Contrato/Estatuto Social comprovando sua condição de sócio, gerente ou administrador da licitante e declarando os limites de sua atuação – no caso de procuração particular deverá ainda estar acompanhada do Contrato/Estatuto Social da Licitante;

8.2.1.1.0. Em caso de procuração particular assinada fisicamente deverá ter firma reconhecida em cartório, dispensada em caso de assinatura eletrônica com certificação digital no padrão de certificação ICP-Brasil, conforme Lei Federal n.º 14.063/2020;

8.2.1.2. Cópia simples do RG, CNH ou outro documento oficial de registro profissional.

8.2.2. ENVELOPE Nº 02: PROPOSTA COMERCIAL

8.2.2.1. Na forma do **Anexo V - Modelo de Apresentação da Proposta Comercial**, devidamente preenchidos com as informações comerciais em português, valores em reais (R\$), **papel timbrado do licitante**, sem emendas, rasuras ou entrelinhas. A proposta comercial deverá informar seu prazo de validade, não inferior a 90 (noventa) dias contados da data de sua apresentação, informações para contato (nome, departamento, telefone e e-mail) e ser assinada pelo(s) representante(s) legal(is) ou outorgado da licitante;

8.2.2.2. A proposta comercial deverá contemplar **todos os componentes e demais elementos solicitados no Anexo I – Termo de Referência** com todos os custos associados aos serviços tais como: mão de obra, salários, encargos trabalhistas, benefícios, despesas com locomoção no município de São Paulo, impostos, seguros, transportes para a mobilização e a desmobilização de pessoal; entre

outros pertinentes. A omissão de qualquer despesa necessária à perfeita operação do objeto será interpretada como não existente ou já incluída nos preços, não podendo a licitante pleitear acréscimo após a entrega das propostas;

- 8.2.2.3.** O preço total ofertado será resultante dos serviços ofertados que deverão contemplar todos os custos básicos diretos, assim como os encargos sociais e trabalhistas (nestes contemplados os valores da mão-de-obra, de acordo com o dissídio da categoria do ano em curso).

8.2.3. ENVELOPE Nº 03: DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL, ECONÔMICO-FINANCEIRA E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 8.2.3.1.** Documentos comprobatórios de sua **regularidade jurídica e fiscal** indicados abaixo:

8.2.3.1.0. Cópia de ato constitutivo da empresa (estatuto ou contrato social em vigor), devidamente registrado e autenticado na Junta Comercial, empresas com sede em São Paulo, poderão eventualmente utilizar o portal da JUCESP na internet pelo link: <https://www.jucesponline.sp.gov.br>. Caso haja anotação na ficha de breve relato, deverá ser fornecida a correspondente certidão de objeto e pé da referida anotação;

8.2.3.1.1. Cópia autenticada do registro comercial no caso de empresa individual;

8.2.3.1.2. Comprovante de Inexistência de Registros no CADIN Municipal, disponível no site da Secretaria Municipal da Fazenda, via internet pelo link: http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadin/Pesq_Deb.aspx;

8.2.3.1.3. Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), disponível no portal da Receita Federal do Brasil na internet pelo link: <http://idg.receita.fazenda.gov.br/orientacao/tributaria/cadastros/consultas-cnpj>;

8.2.3.1.4. Certificado de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS - CRF), disponibilizado no portal da Caixa Econômica Federal na internet pelo link: <https://consulta-crf.caixa.gov.br/consultacrf/pages/consultaEmpregador.jsf>;

8.2.3.1.5. Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Municipal, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Tributos Mobiliários, disponível pelo portal da Secretaria Municipal da Fazenda na internet pelo link: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/fazenda/servicos/certidoes/index.php?p=2407>;

- 8.2.3.1.6.** Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa, disponível no portal da Secretaria Estadual da Fazenda na internet pelo link: <http://www.dividaativa.pge.sp.gov.br>;
- 8.2.3.1.7.** Certidão de regularidade de débito com a Receita Federal, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa, disponível no portal do Ministério da Economia na internet pelo link: <https://receita.economia.gov.br/interface/lista-de-servicos/certidoes-e-situacao-fiscal/certidao-de-regularidade>;
- 8.2.3.1.8.** Prova de regularidade trabalhista, com a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), disponível no portal da Justiça do Trabalho na internet pelo link <http://www.tst.jus.br/certidao>;
- 8.2.3.1.9.** Certidão Negativa de Falência ou Concordata, disponível no portal do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo na internet pelo link [e-SAJ \(tjsp.jus.br\)](http://e-SAJ.tjsp.jus.br);
- 8.2.3.1.10.** Declarações constantes nos modelos do **Anexo VI** deste Edital, na medida do enquadramento da licitante, devidamente assinados por seu(s) representante(s) legal(is) ou outorgado(s);
- 8.2.3.1.11.** Declaração de enquadramento, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, e se enquadra como Microempreendedor Individual, Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, se for o caso (**ANEXO VI.4** deste edital);
- 8.2.3.2.** Para fins de comprovação da **qualificação técnica**, deverão ser apresentados os seguintes documentos:
- 8.2.3.2.0.** As proponentes deverão apresentar atestado(s) ou certidão de bom desempenho anterior em contratos 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.
- 8.2.3.2.1.** O(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado, assinado por autoridade ou representante de quem o expediu, comprovando a prestação anterior de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do objeto da licitação, não lhe sendo exigido prazo de validade.

8.2.3.2.2. Relação de Equipamentos e Recursos Técnicos: declaração ou lista, de próprio punho, detalhando os equipamentos, materiais e infraestrutura que serão utilizados para a execução do objeto, conforme especificado no item 9 do Termo de Referência.

8.3. Na entrega dos documentos acima indicados, o licitante atesta sua autenticidade, sob pena de responder civil e criminalmente pela eventual falsificação.

8.3.1. A comissão de licitação se reserva o direito de diligenciar junto aos órgãos que forneceram os respectivos atestados, a fim de confirmar sua autenticidade.

8.4. A Comissão não receberá os envelopes acima fora do prazo estabelecido.

8.5. Os licitantes que apresentarem a documentação em desacordo com os requisitos de inscrição constantes neste item também serão desclassificados.

9. DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA E DA ABERTURA DOS ENVELOPES

9.1. Na sessão de abertura dos envelopes, na data e hora indicadas nesta **CONCORRÊNCIA**, à vista dos representantes das licitantes, devidamente identificados após a entrega de todos os envelopes, a comissão dará início aos trabalhos.

9.2. O não acompanhamento do representante do licitante dos atos de recebimento e abertura dos envelopes da sessão pública de licitação não ensejará reclamações, não obstará o prosseguimento dos trabalhos da comissão e nem influenciará suas decisões.

9.3. Serão abertos pela comissão primeiramente os Envelopes nº 01, contendo documentos de representação.

9.4. Verificada a autenticidade da representação dos licitantes, a sessão pública seguirá com a abertura dos arquivos referentes aos **Envelopes nº 02** com as propostas comerciais, que serão verificadas pela comissão e pelos representantes presentes.

9.4.1. A comissão poderá consultar a área técnica para que sejam feitas as análises, o julgamento e a classificação das propostas, conforme critérios definidos no **Anexo I – Termo de Referência** deste certame.

9.4.2. Os **Envelopes nº 02** contendo as propostas comerciais serão avaliados única e exclusivamente por meio dos documentos constantes das propostas, sem recorrer a qualquer espécie de informação externa, que determinarão se as propostas se ajustam aos termos do presente certame, não podendo conter expressões/informações de interpretação dúbia, lacunas ou omissões substantivas que possam prejudicar o processo de avaliação.

9.4.3. Caso sejam constatadas ausência, inelegibilidade ou incompatibilidade, de documentos

ou de assinaturas, falhas ou erros de preenchimento irrecuperáveis e que prejudiquem a avaliação objetiva da proposta, segundo os critérios contidos neste certame, a proposta será rejeitada e, conseqüentemente, não será considerada para fins de avaliação.

- 9.5.** Após a abertura das propostas contidas nos **Envelopes nº 02**, é vedada a inclusão de quaisquer documentos ou informações que deveriam constar originalmente da proposta.
- 9.6.** Os erros de cálculo poderão ser retificados durante a sessão pública segundo os seguintes critérios:
- 9.6.1.** Se existir uma discrepância entre preços unitários e os preços totais, obtidos em função das quantidades, prevalecerá o preço global, conforme valor apresentado no “Valor Global” da proposta Comercial;
- 9.6.2.** Se existir discrepância entre valores por extenso e numérico, prevalecerá o valor por extenso;
- 9.7.** Caso o licitante não ratifique a correção dos erros, segundo os critérios descritos anteriormente, a proposta será rejeitada.
- 9.8.** Se faltarem dados, inviabilizando a aplicação dos critérios acima estabelecidos para recuperação das lacunas ou erros detectados, a proposta será rejeitada.
- 9.9.** Caso a sessão seja suspensa para análise de documentação com retomada em dia e hora posteriormente informada pela(o) presidente da sessão, a ausência de algum licitante não ensejará reclamações, não obstará o prosseguimento dos trabalhos da comissão e nem influenciará suas decisões, sendo desclassificado do certame.

10. DO JULGAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 10.1.** O julgamento das propostas comerciais consistirá em determinar a classificação dos licitantes em função da contemplação de todos os requisitos descritos no **Anexo I - Termo de Referência** desta **CONCORRÊNCIA** no quesito “**Menor Valor**” apresentado.
- 10.2.** Serão desclassificadas as propostas comerciais que:
- 10.2.1.** Não atenderem às exigências deste edital e o interesse da Agência, bem como as que estiverem incompletas ou com borrões, rasuras, entrelinhas, emendas, ressalvas ou omissões que, a critério da comissão julgadora, não permitam o seu entendimento ou comprometam seu conteúdo;
- 10.2.2.** Estiverem com preço excessivo, assim considerado aquele que exceder o valor obtido pela pesquisa mercadológica que apontou o valor referencial de **R\$ 5.994.312,16** (cinco milhões novecentos e noventa e quatro mil trezentos e doze reais e dezesseis centavos), irrisórios ou de valor zero, nos termos do RILAC;

- 10.2.3. Estiverem com preço manifestamente inexequível, nos termos da legislação vigente à época;
- 10.2.4. Não estiverem de acordo com o solicitado no certame;
- 10.2.5. Contiverem seus erros aritméticos corrigidos e o licitante recusar-se a aceitar a correção;
- 10.2.6. Os quantitativos na proposta comercial não forem compatíveis com o que consta no **Anexo I - Termo de Referência**.

- 10.3. Verificadas as propostas comerciais submetidas pelos licitantes e, na hipótese da proposta de menor valor não ser aceitável por apresentar valor acima do valor referencial apurado pela **ADE SAMPA**, com base no princípio público da eficiência e visando aproveitar o certame, a comissão realizará a negociação junto ao licitante que apresentou o menor valor a fim de que seja alcançado melhor preço, ou seja, igual ou inferior ao valor referencial estimado pela **ADE SAMPA**.
- 10.4. Não obtendo sucesso, a oferta será desclassificada pela comissão e proceder-se-á à verificação da proposta imediatamente posterior (obedecendo-se à classificação dos licitantes) até a obtenção do valor referencial ou menor. Caso não haja qualquer proposta comercial ofertada pelos licitantes que sejam aptas a atender, minimamente, o valor referencial, a sessão pública será declarada fracassada, ficando a critério de a **ADE SAMPA** estabelecer novo certame ou, por analogia ao disposto no inciso III, do artigo 44, do RILAC, proceder à contratação por dispensa de licitação após nova pesquisa mercadológica.

11. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL E TÉCNICA E DO RESULTADO

- 11.1. Será classificado para a etapa de Habilitação Jurídica e Fiscal o licitante aprovado na etapa anterior que atender a todos os requisitos estipulados no **Anexo I – Termo de Referência** e apresentar o menor preço.
- 11.2. O licitante que estiver na condição descrita acima terá seu arquivo referente ao **Envelope nº 03** aberto para apuração de sua regularidade jurídica, fiscal e técnica, sendo eliminado caso apresente alguma pendência apontada pelos respectivos órgãos públicos e/ou privados responsáveis.
- 11.3. A não apresentação de qualquer documento estipulado neste edital acarretará a inabilitação do licitante, repetindo-se os atos a partir do item 11.1.
- 11.4. O resultado do certame com o nome do licitante vencedor constará na ata da sessão pública e será divulgado no portal eletrônico da **ADE SAMPA** na internet no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a sessão.

- 11.5. Ocorrendo a impossibilidade de contratação da Licitante vencedora, poderá a critério da autoridade competente convocar as empresas remanescentes participantes do presente certame, a fim de verificar o interesse em prestar os serviços do objeto ora licitado.
- 11.6. Caso não haja interesse das licitantes convocadas o objeto poderá ser contratado por meio de Dispensa de Licitação conforme artigo 44, inciso III, do RILAC.

12. DA IMPUGNAÇÃO E DO RECURSO

- 12.1. O(s) Licitante(s) e/ou qualquer interessado poderá(ão) submeter, via Plataforma de Licitação por meio do link: <https://adesampa.com.br/adeeditais/concorrencial/>, escolhendo o edital correspondente ao certame, seu(s) pedido(s) de impugnação a qualquer termo constante nesta **CONCORRÊNCIA** durante o prazo que se iniciará na data de sua publicação e se encerrará em 01 (um) dia útil antes da data da sessão pública, sendo as razões dos pedidos analisadas e decididas pela Comissão até o início da sessão pública.
- 12.1.1. Só serão aceitos os pedidos de impugnação que estiverem endereçados à autoridade competente do certame, devidamente identificados e assinados pelo impugnante. No caso de pessoa jurídica, deverá vir acompanhado do Contrato Social e/ou Estatuto.
- 12.2. Da sessão pública caberá recurso por parte do(s) licitante(s) que discordar(em) de algum ato, procedimento ou mesmo do resultado do julgamento das Propostas Comerciais.
- 12.2.1. Havendo interesse no recurso, o(s) licitante(s) deverão se manifestar nesse sentido durante a sessão pública, sendo registrada em ata sua intenção de recorrer e, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a sessão pública, o(s) licitante(s) deverá(ão) apresentar as razões de seu recurso devidamente fundamentada através da plataforma de licitação por meio do link: <https://adesampa.com.br/adeeditais/concorrencial/> até às 18h do quinto dia útil.
- 12.3. Caso as razões de recurso da(s) licitante(s) ensejem na contestação das informações apresentadas pela Licitante selecionada na sessão pública, a esta última será dado o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento das razões de recurso daquela(s) licitante(s), para que se defenda das alegações.
- 12.4. O(s) recurso(s) e seu(s) respectivo(s) julgamento(s) será(ão) avaliado(s) pelo Presidente da **ADE SAMP**, e publicado(s) na Plataforma de Licitação por meio do link <https://adesampa.com.br/adeeditais/concorrencial/>, sendo sua decisão soberana no âmbito administrativo.
- 12.5. O(s) recurso(s) ficará(ão) disponibilizado(s) na Plataforma de Licitação por meio do link

<https://adesampa.com.br/adeeditais/concorrenca/> na data em que forem interpostos, assim como a(s) respectiva(s) decisão(ões) administrativa(s).

13. CONDIÇÕES DO RECEBIMENTO DO OBJETO E PAGAMENTO

13.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente pela ADE SAMP em favor da CONTRATADA, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura à ADE SAMP.

13.1.1. A apresentação de relatório sobre serviços efetivamente realizados, devendo: (i) ser apresentado em papel timbrado com data e assinatura, e; (ii) conter boleto bancário emitido pelo Banco do Brasil com o valor total correspondente ao mês efetivamente executado ou os dados da conta no Banco do Brasil da CONTRATADA, caso prefira receber por transferência bancária;

13.1.2. O boleto bancário emitido pelo Banco do Brasil deverá informar a agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito e nota fiscal de pagamento em até 30 (trinta) dias corridos da da aprovação do relatório de atividades/medição, bem como da análise da documentação mensal que deve ser apresentada pela CONTRATADA

13.1.3. A CONTRATADA deve garantir a inexistência de qualquer restrição em suas certidões fiscais e trabalhistas durante a vigência contratual. Eventual situação de irregularidade não impede o pagamento, se o objeto tiver sido executado e devidamente atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a aplicação de sanções administrativas à CONTRATADA.

13.1.4. A CONTRATANTE reserva-se o direito de suspender o pagamento se o fornecimento estiver em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

13.2. Para solicitar cada pagamento, a Contratada apresentará, via e-mail, os seguintes documentos:

13.2.1. Comprovante de Inexistência de Registros no CADIN Municipal, disponível no site da Secretaria Municipal da Fazenda de São Paulo;

13.2.2. Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Municipal, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Tributos Mobiliários;

13.2.3. Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa, disponível no portal da Secretaria Estadual da Fazenda;

13.2.4. Certidão Negativa de Falência ou Concordata, disponível no portal do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo;

- 13.2.5. Certificado de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS-CRF), disponibilizado no portal da Caixa Econômica Federal;
 - 13.2.6. Prova de regularidade trabalhista, com a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), disponível no portal da Justiça do Trabalho;
 - 13.2.7. Certidão de regularidade de débito com a Receita Federal, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
 - 13.2.8. A Contratada deve garantir a inexistência de qualquer restrição em suas certidões fiscais e trabalhistas durante a vigência contratual, especialmente no CADIN MUNICIPAL. Eventual situação de irregularidade não impede o pagamento, se o objeto tiver sido executado e devidamente atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes à aplicação das penalidades cabíveis à Licitante.
- 13.3. A Contratante não aceitará recibo como documento fiscal.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 14.1. Deverá ser prestada garantia para contratar, antes da lavratura do termo contratual, o montante de 10% (dez por cento) do valor do contrato, de modo a abranger todo o prazo de vigência contratual, e disponibilizada na forma escolhida pelo contratado, mediante as opções abaixo:
- I. Caução em dinheiro;
 - II. Fiança bancária;
 - III. Seguro garantia.
- 14.2. A não prestação da garantia de execução equivale à recusa injustificada para a assinatura do contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando a licitante vencedora às sanções previstas neste Edital e demais normas pertinentes.
- 14.3. A Garantia somente poderá ser levantada após emissão do termo de recebimento definitivo emitido pelo Gestor do contrato, nos termos e prazos definidos na legislação vigente e atinente ao caso.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES

- 15.1. Ao licitante que ensejar o retardamento da execução da sessão pública inclusive em razão de comportamento inadequado de seus representantes, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida nesta **CONCORRÊNCIA**, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, se

microempresa ou pequena empresa não regularizar a documentação fiscal no prazo concedido para este fim, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, será aplicada a penalidade de impedimento de licitar com a **ADE SAMP** pelo prazo de até 02 (dois) anos, a critério da **ADE SAMP**, conforme o disposto no art. 21, § 12º, do Regulamento Interno para Licitações, Alienações e Contratos - RILAC da **ADE SAMP**.

15.2. Após a sessão pública, depois de definida a Licitante vencedora, esta ficará sujeita às seguintes penalidades, garantida a advertência inicial e a prévia defesa, pela falta de execução total ou pela execução parcial do Contrato:

15.2.1. Advertência;

15.2.2. Multa de 10% (dez por cento) do valor de sua proposta à adjudicatária que deixar de entregar, ou apresentar documentação falsa, exigida para o certame, não mantiver a proposta ou lance, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, cumulada com o impedimento de licitar e contratar com a **ADE SAMP** pelo prazo de até 02 (dois) anos;

15.2.3. Multa de 15% (quinze por cento) do valor de sua proposta, se a adjudicatária se recusar, sem justificativa plausível, a assinar o Contrato dentro do prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu recebimento, por caracterizar descumprimento total da obrigação assumida.

15.2.3.1. Se a recusa em celebrar o contrato for motivada por fato impeditivo relevante, devidamente comprovado e superveniente à apresentação da proposta, a autoridade competente poderá, mediante ato motivado, deixar de aplicar as penalidades previstas.

15.3. No processo de aplicação de penalidades prevalecerão as normas e procedimentos contidos no RILAC da **ADE SAMP** e, subsidiariamente, a legislação vigente à época, sendo que as decisões para aplicação das multas serão de competência do Diretor da área solicitante e para garantia à ampla defesa o recurso do apenado será avaliado pelo diretor-presidente, nos prazos definidos na legislação aplicável ao caso.

16. PROCEDIMENTO PARA APLICAÇÃO DE PENALIDADE

16.1. Na execução dos serviços contratados, as penalidades administrativas são aquelas previstas na legislação federal, bem como as previstas no Termo de Referência, impondo-se, para sua aplicação, a observância dos seguintes procedimentos:

I - proposta de aplicação da pena, formulada pelo fiscal dos serviços ao gestor do contrato, via e-mail, mediante caracterização da infração imputada ao contratado;

II - acolhida a proposta de aplicação de penalidade, intimar-se-á a contratada, de forma eletrônica, a fim de garantir o contraditório e a ampla defesa;

III - a contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da notificação para apresentar defesa prévia que será avaliada pelo gestor do contrato;

IV - mantida a intenção de aplicação de penalidade, será instruído processo SEI para manifestação técnica e jurídica sobre as razões de defesa;

V - decisão da Chefia de Gabinete da ADE SAMP;

VI - intimação da contratada mediante envio de ofício por comunicação eletrônica;

VII - a contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da comunicação eletrônica para interposição de recurso que será decidido pela Diretoria Executiva.

VIII - A decisão final sobre a aplicação da penalidade caberá a Diretoria Executiva.

16.2. Notificada a contratada da aplicação das sanções e transcorrido o prazo sem interposição de recurso ou denegado seu provimento, executar-se-á a penalidade aplicada.

16.3. O procedimento aqui estabelecido aplicar-se-á à proposta de extinção do contrato, podendo haver procedimento simultâneo quanto à aplicação de penalidade decorrente do mesmo fato.

16.4. Os procedimentos de aplicação das penalidades de impedimento de licitar e contratar com a ADE SAMP serão conduzidos nos mesmos moldes acima.

16.5. As multas decorrentes de aplicação de penalidade, após os procedimentos aqui definidos serão alvo de desconto nos eventuais pagamentos devidos à Contratada, vinculados ou não ao mês da ocorrência da infração.

16.6. Para a dispensa da aplicação de penalidade é imprescindível a expressa manifestação do gestor do contrato.

16.7. A contagem dos prazos seguirá o estabelecido no artigo 66 do RILAC.

17. VIGÊNCIA CONTRATUAL

17.1. A presente contratação terá o prazo de vigência de 12 meses, permitida sua prorrogação, limitada a sessenta meses.

18. PRAZO DE INÍCIO

18.1. Os serviços deverão ser executados em conformidade com o disposto no Termo de Referência, com início a partir da data da última assinatura do contrato, devendo seguir os prazos de acordo com o **item 15 – Plano de implementação**.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 19.1.** O licitante arcará com todos os custos relacionados à preparação e apresentação das propostas, não sendo a **ADE SAMPA**, responsável por esses custos, independente do resultado da licitação.
- 19.2.** Os licitantes são responsáveis pela fidelidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer época.
- 19.3.** É facultado à comissão o direito de, em qualquer fase da licitação, promover diligências destinadas a esclarecer ou completar a instrução do processo, inclusive procedendo a visitas de inspeção às instalações da(s) empresa(s), vedada a inclusão posterior de documento que deveria constar originalmente das propostas.
- 19.4.** A **ADE SAMPA** reserva-se o direito de discutir amplamente com o licitante, classificado neste certame, a proposta comercial apresentada, podendo a mesma ser adequada, ajustada e redimensionada, conforme interesses e entendimentos entre as partes até os limites previstos no artigo 52 do RILAC.
- 19.5.** A **ADE SAMPA** reserva-se o direito de revogar ou anular, cancelar ou transferir no todo ou em parte, o presente certame, por conveniência administrativa ou por ilegalidade, sem que aos licitantes caiba o direito a reclamação ou pedido de indenização de qualquer espécie.
- 19.6.** A homologação do resultado deste certame não implicará o direito à contratação dos serviços.
- 19.7.** A participação no presente certame implica aceitação integral e irretratável das normas e procedimentos nela previstos, inadmitida, a qualquer título, a formulação de dúvidas ou alegações de desconhecimento.
- 19.8.** O presente certame obedece às disposições do RILAC.

Agência São Paulo de Desenvolvimento - ADE SAMPA

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA TELEATENDIMENTO

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a implantar e operar serviços de atendimento remoto em nome da Agência São Paulo de Desenvolvimento - ADE SAMPA, incluindo implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e remota - humana em modelo CCaaS (*Contact Center as a Service*) e gerenciamento do relacionamento com o cliente.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. A Agência São Paulo de Desenvolvimento (ADE SAMPA) tem como missão institucional promover a execução de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento socioeconômico, priorizando ações que favoreçam a atração de investimentos, a redução das desigualdades regionais, a competitividade econômica, a geração de emprego e renda, o fomento ao empreendedorismo, a economia solidária e a inovação tecnológica (Lei Municipal nº 15.838, de 4 de julho de 2013).
- 2.2. Para atingir seus objetivos, a ADE SAMPA está autorizada a "celebrar convênios, contratos, ajustes e parcerias com pessoas físicas e jurídicas de direito público e privado, nacionais ou internacionais, conforme as diretrizes do contrato de gestão, com especial atenção para parcerias com o SENAI, SEBRAE-SP e SENAC". Além disso, a agência pode "firmar contratos de prestação de serviços com quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, sempre que isso se mostre a solução mais econômica e eficiente, respeitando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade e eficiência", conforme disposto no artigo 4º da mencionada Lei.
- 2.3. A contratação em questão visa garantir a continuidade e expansão do atendimento rápido, centralizado e simplificado ao empreendedor, ampliando o alcance dos programas da ADE SAMPA e aprimorando a gestão do relacionamento com o cidadão. Uma gestão eficiente desse relacionamento resulta em maior eficácia na prestação de serviços e na jornada empreendedora.

- 2.4.** As plataformas desenvolvidas no âmbito do Edital de Concorrência nº 004/2024 criaram um banco de dados unificado sobre os municípios, oferecendo uma visão holística de seu relacionamento com a ADE SAMPA e de mudanças em seus negócios. Essa visão integral permite a mensuração precisa do impacto dos programas, auxiliando na tomada de decisões estratégicas para o desenvolvimento econômico municipal.
- 2.5.** O objetivo é dar continuidade à digitalização e à sistematização dos processos da ADE SAMPA, oferecendo atendimento remoto de qualidade, onde o cliente não precise gastar tempo ou recursos para obter orientação adequada sobre formalização, impostos, abertura de MEIs, programas da ADE SAMPA ou qualquer outro assunto relevante que possa beneficiá-lo.
- 2.6.** Ao estabelecer uma referência de atendimento e acesso a serviços ao munícipe empreendedor ou potencial empreendedor, a ADE SAMPA estimula o caminho do empreendedorismo como uma opção de geração de renda para o trabalhador num contexto de escassez de vagas no mercado de trabalho.
- 2.7.** A contratação é também baseada no Plano de Trabalho vigente conforme o Eixo 1 - “Promoção da Cultura Empreendedora” do Contrato de Gestão 001/2022 com a SMDET.

3. VIGÊNCIA

- 3.1.** A presente contratação terá o prazo de vigência de 12 meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada a sessenta meses.

4. ITENS OBJETO DE CONTRATAÇÃO

- 4.1.** O objeto deste Termo de Referência é composto por 4 itens que integram um único lote: (i) Equipe técnica qualificada para gerenciamento e operação de 30 postos de atendimento remoto; (ii) Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana em modelo CCaaS (*Contact Center as a Service*); (iii) Implantação e fornecimento de plataforma de Contact Center com Suporte Técnico; (iv) Capacitação e Formação dos Profissionais.
- 4.2.** A prestação do serviço de teleatendimento humano deverá ocorrer das 08h00 às 20h00, em dias úteis, sendo possível o remanejamento dos horários dos funcionários para atender os horários de pico de demanda, de acordo com o exposto no ITEM 1 – Equipe Técnica Qualificada para Gerenciamento e Operação de 30 Postos de Atendimento Remoto.

4.3. O conjunto dos itens destina-se ao atendimento e gerenciamento do relacionamento com o empreendedor, público-alvo desta Agência, à disponibilização de informações, à digitalização e à automação dos serviços nas condições e especificações constantes deste documento.

5.

#	Item	Detalhamento do Objeto
1	Equipe técnica qualificada para gerenciamento e operação de 30 postos de atendimento remoto	1 Gerente
		1 Instrutor de treinamento
		2 Coordenadores de Operação (um para cada turno)
		2 Monitores de qualidade (um para cada turno)
		30 Operadores Multiserviços
2	Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana em modelo CCaaS (Contact Center as a Service)	Atendimento Telefônico
		Atendimento Whatsapp
		Atendimento Chat
		Atendimento E-mail
3	Implantação e fornecimento de plataforma de Contact Center com Suporte Técnico	URA inteligente
		Mensageria (SMS e WhatsApp)
		Atendimento por voz (ativo e receptivo)
		Pesquisa de Satisfação
		Suporte Técnico
4	Capacitação e Formação dos Profissionais	Garantir que todos a mão de obra contratada esteja devidamente capacitada a realizar os atendimentos

5. OBJETIVO GERAL

- 5.1. Ampliar as possibilidades de geração de renda para os empreendedores na cidade de São Paulo;
- 5.2. Ampliar a rede de atendimento da ADE SAMPÁ aproximando a Agência dos empreendedores e potenciais empreendedores paulistanos;
- 5.3. Desenvolver um serviço que seja referência permanente para os empreendedores e potenciais empreendedores atendidos pela ADE SAMPÁ em todas as etapas de sua jornada.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 6.1. Implantar atendimento remoto moderno na ADE SAMPÁ, com contratação de empresa especializada na realização de teleatendimentos, incluindo atendimento telefônico (ativo e receptivo), aplicativos de mensagens, *e-mails* e *chats*.
- 6.2. Garantir que o empreendedor tenha a mesma experiência de atendimento em todos os canais do serviço.
- 6.3. Ampliar a capilaridade do Serviço de Atendimento da ADE SAMPÁ mantendo as ferramentas integradas de controle e monitoramento, para futura aferição e estudo dos dados com vista a possibilitar novos programas e melhorias no serviço prestado pela ADE SAMPÁ;
- 6.4. Fomentar o empreendedorismo, através do estímulo à formalização, orientação e capacitação ao microempreendedor individual, microempresas e empresas de pequeno porte;
- 6.5. Realizar o atendimento remoto através de teleatendimento, *e-mail*, *chat*, aplicativo de troca de mensagens (priorizando aqueles que a maior parte do público alvo tenha acesso), aos empreendedores e potenciais empreendedores interessados em criar ou incrementar seus próprios negócios;
- 6.6. Orientar o empreendedor acerca das etapas burocráticas referentes à formalização de negócios;
- 6.7. Divulgar e ofertar os programas e projetos da ADE SAMPÁ e parceiros;
- 6.8. Cadastrar os empreendedores em sistemas informatizados acessíveis ao conjunto das unidades da ADE SAMPÁ, além de identificar suas demandas por serviços

7. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E ENTREGAS

- 7.1. **ITEM 1 – Equipe técnica qualificada para gerenciamento e operação de 30 postos de atendimento remoto**
 - 7.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe suficiente para operacionalizar 30 postos de atendimento das 08h às 20h em dias úteis;

7.1.1.1. Não confunde-se 30 postos com 30 pessoas. A operação deverá contar com 30 operadores distribuídos ao longo do horário supracitado.

7.1.1.2. Além dos 30 operadores, a equipe deverá contar com gerente, coordenadores, instrutor de treinamento e monitores de qualidade.

7.1.2. Entende-se por atendimento humano as atividades executadas pelo operador multisserviços. Os demais perfis descritos neste termo serão de apoio às atividades executadas pelo operador multisserviços.

7.1.3. A CONTRATADA deverá prover a contratação de pessoal necessária, em termos de quantidade e qualidade, para atender de forma adequada aos critérios de qualidade exigidos pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços;

7.1.4. Para seleção e recrutamento a CONTRATADA deverá seguir os critérios estabelecidos no [ANEXO II - RECURSOS HUMANOS - PERFIS PROFISSIONAIS](#);

7.1.5. A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverá adotar, no mínimo, os parâmetros fixados em Acordo e/ou Convenção Coletiva pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (SINTRATEL) e empresas de telemarketing da cidade de São Paulo e Grande São Paulo;

7.1.6. A CONTRATADA se compromete a substituir qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos previsto neste Termo de Referência, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de notificação emitida pelo gestor do contrato da CONTRATANTE.

7.1.7. A CONTRATADA deverá contar com uma equipe inteiramente capacitada tecnicamente e localizada no Brasil. O suporte para a ADE SAMP deve ser fornecido na mesma timezone e horário comercial do Brasil por uma equipe nativamente fluente na língua portuguesa.

7.1.8. Os serviços deverão ser prestados ininterruptamente, de acordo com DIAS E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, sob pena de descumprimento contratual.

7.1.8.1. O atendimento e respostas aos chamados da ADE SAMP deverão ocorrer no mínimo durante os dias úteis em horário comercial (09h às 18h)

7.1.9. DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

7.1.9.1. A contratação e alocação dos profissionais abaixo relacionados devem obedecer aos seguintes parâmetros:

Detalhamento do Objeto	Quantidade
Gerente	1
Instrutor de treinamento	1
Coordenador de Operação	2
Monitor de qualidade	2
Operador Multiserviços	30
Total	36

- 7.1.9.2.** Os 30 Operadores deverão ser distribuídos em 30 posições de forma a garantir a prestação do serviço de teleatendimento das 08h00 às 20h00, em dias úteis, distribuídos de acordo com os picos de demanda ao longo do período.
- 7.1.9.3.** Os 30 operadores contratados deverão estar divididos em duas equipes de 15 operadores, se revezando para garantir que o atendimento seja prestado de forma ininterrupta durante todo o horário de funcionamento.
- 7.1.9.3.1.** A CONTRATADA deverá identificar ao longo dos 30 primeiros dias de operação a necessidade de redistribuir os funcionários contratados para atender a demanda represada.
- 7.1.9.3.2.** Além disso, todos os atendimentos devem ser registrados na plataforma disponibilizada pela Contratada e integrada à plataforma da Contratante.
- 7.2. ITEM 2 – Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center).**
- 7.2.1.** Este item inclui a prestação de serviços técnicos em: gestão, operacionalização, planejamento, operação, administração, projeto, implantação e implementação, treinamento, suporte técnico e operacional, garantindo a qualidade do atendimento receptivo, ativo e *chat*.
- 7.2.2.** No contexto da gestão de atendimento ativo, estão contidos o gerenciamento das campanhas solicitadas pela ADE SAMPA, onde a CONTRATADA deverá dispor de recursos para o gerenciamento de campanhas ATIVAS abrangendo o envio de SMS, WhatsApp e e-mails.

- 7.2.3.** Configuram campanhas: promoções e atualizações sobre serviços, lançamentos de novos produtos ou programas, iniciativas informativas sobre empreendedorismo, e pesquisas de satisfação sobre os serviços oferecidos pela agência.
- 7.2.4.** Disponibilização e manutenção de infraestrutura predial e material permanente, fornecimento de mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, *links*, recursos de infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações, plataforma de comunicação, integração de telefonia por computador (CTI – *Computer Telephony Integration*), solução de gravação dos atendimentos, processos de informações de atendimento para a Central com capacidade de gravação de mensagens, recursos humanos especializados, e demais recursos necessários à prestação de serviços de *Contact Center*, de acordo com o especificado neste Termo de Referência.
- 7.2.5.** A estrutura disponibilizada pela CONTRATADA deverá seguir os seguintes procedimentos e especificações:
- 7.2.5.1.** O CTI deverá ter redundância;
- 7.2.5.1.1.** se refere à necessidade de que o CTI (Centro de Tecnologia da Informação) tenha um sistema de backup ou uma duplicação de componentes críticos para garantir a continuidade do serviço, mesmo em caso de falhas ou problemas técnicos.
- 7.2.5.2.** O link deverá ser dedicado *full* e dispor de no mínimo 300 MB/s, com redundância com links pelo menos duas operadoras diferentes;
- 7.2.5.2.1.** A conexão deve ser dedicada, ou seja, não deve ser compartilhada com outros usuários ou serviço. A velocidade da conexão deve ser de, pelo menos, 300 megabits por segundo (Mbps). Isso garante uma largura de banda suficiente para suportar as necessidades de tráfego de dados.
- 7.2.5.3.** As gravações deverão ser armazenadas em *cloud*;
- 7.2.5.3.1.** Significa que as gravações, que podem ser de áudio, vídeo ou outro tipo de mídia, devem ser armazenadas em um serviço de nuvem. Isso quer dizer que os dados serão mantidos em servidores remotos acessíveis pela internet, em vez de serem guardados localmente em dispositivos físicos como discos rígidos ou servidores internos. A vantagem do armazenamento em nuvem inclui maior segurança, acesso remoto e escalabilidade.
- 7.2.5.4.** O armazenamento poderá ser realizado em servidores nacionais ou internacionais - com exigência da LGPD, caso contrário deve apresentar normas corporativas globais

aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). O sistema deverá atender todos os requisitos da LGPD;

7.2.5.5. As medidas de segurança na camada 4 do modelo OSI deverão ser NetBEUI, TCP, UDP, SCTP, DCCP, RIP;

7.2.5.5.1. É essencial implementar práticas de segurança adicionais ao utilizar os protocolos mencionados. Entre essas práticas, destacam-se:

- **Criptografia:** Adotar SSL/TLS para proteger os dados transmitidos via TCP contra interceptação e alterações não autorizadas.
- **Autenticação:** Implementar métodos de autenticação para assegurar que os dados sejam enviados e recebidos apenas por usuários autorizados.
- **Controle de Acesso:** Configurar firewalls para filtrar e restringir o tráfego associado aos protocolos listados, aumentando a segurança da rede.

7.2.5.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistemas de segurança, backup recorrente, política de gestão e armazenamento, criptografia, manual de conduta;

7.2.5.7. Após a solicitação formal do gestor do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer as gravações em até 24 horas;

7.2.5.8. As gravações deverão ser mantidas por 5 anos. Após encerramento contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar backup com gravações referentes a todo o período de vigência contratual.

7.2.6. Sob qualquer regime de trabalho, seja presencial ou *home office* (teletrabalho), a CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos necessários à execução do objeto, incluindo computadores, *headphones*, material de escritório, cadeira adequada ao exercício da atividade, etc.

7.2.7. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

7.2.7.1. Disponibilizar e manter espaço físico em local que comporte a operação do *Contact Center* durante o período de contrato (“Instalação da Central de Atendimento”).

7.2.7.2. Fornecer todos os insumos necessários ao desenvolvimento dos serviços. A título de exemplo: computadores, acesso à *internet*, materiais de escritório, mobiliário de escritório de acordo com as regras de ergonomia.

7.2.7.3. Disponibilizar e manter a infraestrutura tecnológica para suportar a operação do *Contact Center*.

7.2.7.4. Disponibilizar os recursos e esforços, humanos e tecnológicos, necessários para promover a integração dos recursos de atendimento eletrônico, quer sejam: URA, DAC

ou CTI, que forem responsáveis pela geração de protocolos de atendimento, à plataforma descrita no [ANEXO IV - PLATAFORMA CONTACT CENTER](#) do objeto deste Termo de Referência.

- 7.2.7.5.** Atender a todos os empreendedores, de forma cortês, clara, objetiva e com uso de linguagem simples.
- 7.2.7.6.** Ofertar aos empreendedores os serviços de assessoramento ao empreendedor, como por exemplo: como abrir um CNPJ MEI, ser um empreendedor regularizado, recolher os impostos, onde buscar crédito e outros produtos e serviços financeiros, como preencher os formulários, entre outros. Os serviços estão especificados no [ANEXO III - SERVIÇOS OFERTADOS](#). Poderão ser modificados ou adicionados novos serviços de acordo com as necessidades estratégicas da CONTRATANTE.
- 7.2.7.7.** Orientar sobre o acesso a produtos e serviços financeiros que promovam o desenvolvimento dos negócios de microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte.
- 7.2.7.8.** Realizar a oferta de crédito, produtos e serviços financeiros através da Plataforma do CRED SAMP, desenvolvido pela ADE SAMP para esse fim.
- 7.2.7.9.** Disseminar informações sobre oportunidades de negócios, sobre capacitação, projetos e programas implementados ou apoiados pela ADE SAMP.
- 7.2.7.10.** Encaminhar para oficinas e cursos de empreendedorismo, através da intermediação de ações de capacitação oferecidas pela ADE SAMP ou por outras instituições ofertantes.
- 7.2.7.11.** Encaminhar para produtos e serviços de apoio ao empreendedorismo desenvolvidos pela ADE SAMP e pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho (SMDT).
- 7.2.7.12.** Indicar serviços prestados pelo sistema de formação Sebrae, Fundação Paulistana e demais parceiros da ADE SAMP ou SMDT.
- 7.2.7.13.** Monitorar o desenvolvimento do negócio junto ao empreendedor atendido através de ações de comunicação a serem definidas pela ADE SAMP.
- 7.2.7.14.** Apresentar as Políticas da LGPD já implementadas, coletar e registrar dados dos empreendedores, mediante autorização, de acordo com a citada lei e a política de privacidade e coleta de dados da ADE SAMP, para subsídio das políticas públicas do Município.

- 7.2.7.15.** Registrar as informações acerca dos serviços realizados e solicitados durante o atendimento, devidamente categorizadas por tipo de serviço ofertado, permitindo assim a quantificação dos mesmos.
- 7.2.7.16.** Disponibilizar os funcionários, sempre que a ADE SAMPA solicitar para comparecer a reuniões, encontros, treinamentos e reciclagens.
- 7.2.7.17.** Realizar avaliação do nível de satisfação do usuário, elaborar relatórios periódicos dos resultados e fornecer todos os dados à Contratante.
- 7.2.7.18.** Os acordos de nível de serviço exigidos encontram-se definidos no [ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS \(SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA\)](#):
- 7.2.7.19.** Desenvolver e aplicar periodicamente, sem custo para a ADE SAMPA, cursos de capacitação técnica aos novos empregados contratados, realizando um processo de adaptação de rotinas e tarefas de trabalho;
- 7.2.7.20.** Realizar reuniões com as equipes técnicas da ADE SAMPA para implantar ações de capacitação dos funcionários, bem como realizar o balanço e avaliação de desempenho dos funcionários, buscando atender às propostas de aprimoramento sugeridas pela ADE SAMPA;
- 7.2.7.21.** Desenvolver e aplicar uma vez ao semestre, ou sempre que a ADE SAMPA julgar necessário, cursos para treinamento, aprimoramento e capacitação técnica dos empregados da CONTRATADA, fornecendo o material didático necessário;
 - 7.2.7.21.1.** As capacitações e treinamentos que ocorrerem durante o horário de atendimento devem observar o sistema de escala ou revezamento de pessoal, visando não interromper serviços disponibilizados;
- 7.2.7.22.** A CONTRATADA, sem ônus para a ADE SAMPA, deverá promover a capacitação técnico-operacional nas seguintes ocasiões:
 - 7.2.7.22.1.** Na implantação da operação;
 - 7.2.7.22.2.** Em caso de eventual instalação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento;
 - 7.2.7.22.3.** Sempre que houver mudança de atendimento de produtos ou inclusão de novos temas ou assuntos;
 - 7.2.7.22.4.** Sempre que forem contratados novos funcionários;
 - 7.2.7.22.5.** Nos processos de reciclagem (garantindo a participação em, no mínimo, dois cursos por ano, de todos os funcionários envolvidos na prestação do serviço);
 - 7.2.7.22.6.** Quando solicitada pela ADE SAMPA.

7.2.7.23. Em caso da ocorrência de situações de saúde pública, tais como pandemias, que exijam a adoção de medidas de isolamento social, a CONTRATADA deverá prever e operacionalizar as capacitações em formato à distância, sem prejuízo da carga horária e/ou conteúdo.

7.2.7.24. A CONTRATADA deverá participar de avaliações promovidas pela ADE SAMP referente à qualidade da prestação de serviços.

7.3. ITEM 3 - Implantação e fornecimento de plataforma de Contact Center com Suporte Técnico.

7.3.1. A solução consiste em plataforma de Contact Center para gerenciar as chamadas telefônicas (ativas ou receptivas) e mensageria (disparo de SMS e envio e recebimento de WhatsApp), que deverá ser integrada à plataforma disponibilizada pela ADE SAMP futuramente.

7.3.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar à ADE SAMP a partir do início da operação da solução, após a homologação da implantação: pelo menos 1 (um) acesso perfil Atendimento, 1 (um) acesso perfil Gerencial e 1 (um) acesso perfil configurador.

7.3.3. A CONTRATADA deverá respeitar os limites dos quantitativos expostos no item [PAGAMENTO E LICENÇAS](#).

7.3.4. Funcionalidades da plataforma de Contact Center:

7.3.4.1. O detalhamento mais aprofundado das funcionalidades está descrito no [ANEXO IV - PLATAFORMA CONTACT CENTER](#).

7.3.4.2. A plataforma deverá ser compatível com o Microsoft Dynamics 365 e deverá disponibilizar os seguintes módulos:

Módulo
URA (para recepcionar e direcionar as chamadas)
Telefonia (ativa e Receptiva, com gravação de chamadas)
Envio e recebimento de e-mails
Disparo eletrônico de mensagens (apenas envio)
WhatsApp Business (envio e recebimento)
Pesquisa de satisfação
Suporte Técnico

7.3.4.3. URA (para recepcionar e direcionar as chamadas)

- 7.3.4.3.1. A URA poderá ter até 10 canais de atendimento. Não haverá bot ou reconhecimento de voz. Tais recursos poderão incorporar-se ao projeto no futuro.
- 7.3.4.3.2. A CONTRATADA deverá validar com a CONTRATANTE os textos para as gravações que serão utilizadas na URA.
- 7.3.4.4. Telefonia (ativa e Receptiva, com gravação de chamadas)**
 - 7.3.4.4.1. A CONTRATADA disponibilizará o número para integração na plataforma.
 - 7.3.4.4.2. Em caso de encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá garantir o repasse do número para a CONTRATANTE.
 - 7.3.4.4.3. Os custos com a manutenção da linha telefônica e minutagem serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.3.4.5. Envio e recebimento de e-mails**
 - 7.3.4.5.1. A Plataforma de Contact Center deverá contar com recurso de envio e recebimento de e-mails.
- 7.3.4.6. Disparo eletrônico de mensagens SMS (apenas envio)**
 - 7.3.4.6.1. A CONTRATADA deverá adquirir os brokers necessários para disparo de SMS.
- 7.3.4.7. WhatsApp Business (envio e recebimento)**
 - 7.3.4.7.1. A CONTRATADA deverá adquirir os brokers necessários para viabilização de *WhatsApp Business* API para comunicação com empreendedores.
 - 7.3.4.7.2. Preferencialmente, o mesmo número para contato por voz deverá ser o mesmo número para o contato via WhatsApp.
- 7.3.4.8. Pesquisa de Satisfação**
 - 7.3.4.8.1. A plataforma deve contar com recursos para Pesquisa de Satisfação do usuário para:
 - 7.3.4.8.1.1. Atendimento por voz;
 - 7.3.4.8.1.2. Atendimento por whatsapp;
 - 7.3.4.8.1.3. Atendimento por e-mail.
 - 7.3.4.8.2. A pesquisa também poderá ser utilizada para avaliar os atendimentos realizados de forma presencial pela ADE SAMP, através de envio de link de pesquisa de satisfação (por SMS, WhatsApp ou e-mail)
- 7.3.4.9. Suporte Técnico**
 - 7.3.4.9.1. A CONTRATADA deverá garantir o suporte técnico necessário para o bom funcionamento da plataforma de contact center.
- 7.3.5. Outros detalhes específicos sobre as funcionalidades estão descritos no [ANEXO IV - PLATAFORMA CONTACT CENTER](#).

7.4. ITEM 4 - Capacitação e Formação dos Profissionais

- 7.4.1.** A CONTRATADA deverá fornecer treinamento presencial e/ou online aos usuários em todas as funcionalidades referentes aos módulos e perfis fornecidos pela CONTRATADA previstos nas soluções tecnológicas utilizadas para prestação do serviço.
- 7.4.1.1.** Os treinamentos para a utilização dos sistemas fornecidos diretamente pela ADE SAMPA serão ministrados pela CONTRATANTE.
- 7.4.2.** Sempre que houver correções ou *updates* nas soluções tecnológicas fornecidas pela CONTRATADA, a CONTRATADA deverá garantir imediatamente o treinamento de todo o corpo técnico descrito no [ANEXO II- RECURSOS HUMANOS - PERFIS PROFISSIONAIS](#).
- 7.4.2.1.** Da mesma forma, quando houver correção ou atualização dos sistemas fornecidos pela ADE SAMPA, a CONTRATANTE deverá capacitar o Instrutor de Treinamento da CONTRATADA para que este replique para os demais.
- 7.4.3.** Caberá à CONTRATADA monitorar e garantir o bom uso das soluções tecnológicas, bem como identificar a necessidade de reciclagem dos usuários.
- 7.4.4.** A CONTRATADA deverá capacitar os funcionários da CONTRATANTE que utilizarão a plataforma e demais recursos tecnológicos com o objetivo de monitorar e fiscalizar a execução do serviço.
- 7.4.5.** O tempo dedicado à reciclagem de processos ou novas informações variará de acordo com a complexidade do serviço ou campanha e deverá ser sempre previamente acordado entre CONTRATADA e CONTRATANTE, cabendo à CONTRATANTE a decisão final sobre quanto será utilizado para as ações citadas.
- 7.4.6.** É imprescindível que a CONTRATADA realize serviço de acompanhamento motivacional, conforme descrito a seguir:
- 7.4.6.1.** A Contratada deverá planejar e executar programas de reconhecimento e valorização dos colaboradores;
- 7.4.6.2.** Implementar ações para a melhoria do clima organizacional e desenvolver campanhas motivacionais;
- 7.4.6.3.** Além disso, deverá fornecer suporte individualizado aos colaboradores que apresentarem estresse devido às atividades desempenhadas, acompanhar a avaliação periódica dos atendentes e supervisores, e executar programas voltados para a qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;
- 7.4.6.4.** As campanhas motivacionais deverão ser acompanhadas de um cronograma semestral a ser apresentado à ADE SAMPA, e a Contratada deverá emitir relatórios detalhados

sobre o acompanhamento das campanhas, ações de motivação e programas de melhoria implementados.

8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.1. As proponentes deverão apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contratos 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.

8.2. O(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado, assinado por autoridade ou representante de quem o expediu, comprovando a prestação anterior de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do objeto da licitação, não lhe sendo exigido prazo de validade.

8.3. Certidão que comprove capacidade de atuação e operacionalização.

8.4. Relação de Equipamentos e Recursos Técnicos: Declaração ou lista detalhando os equipamentos, materiais e infraestrutura que serão utilizados para a execução do objeto, conforme especificado no item 9

9. INFRAESTRUTURA E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

9.1. Toda a estrutura física da operação deverá ser fornecida pela CONTRATADA, e incluí-la na tabela de custos para precificação do presente termo.

9.2. Deverão estar contemplados na estrutura:

9.2.1. Computadores e monitores:

9.2.1.1. Processador:

9.2.1.1.1. Deverá ser i5 da 12ª geração ou superior;

9.2.1.1.2. Possuir processador gráfico integrado, com as seguintes características:

9.2.1.1.3. Deverá possuir 06 (seis) Núcleos Físicos e 12 (doze) threads;

9.2.1.1.4. Frequência de Operação real mínimo de 3.0GHz;

9.2.1.1.5. Frequência Turbo mínimo 4.6Ghz;

9.2.1.1.6. Deverá possuir 18MB Cache;

9.2.1.1.7. TDP 65W;

9.2.1.1.8. Suporta DirectX 12 e OpenGL 4.5.

9.2.1.2. Memória Principal:

9.2.1.2.1. Dotada com tecnologia DDR-4, 3200 MHz;

- 9.2.1.2.2. Deverá possuir memória de 8GB;
- 9.2.1.2.3. Possibilidade de suporte a tecnologia Dual Channel;
- 9.2.1.2.4. Expansível a 64GB de memória.
- 9.2.1.3. BIOS:
 - 9.2.1.3.1. Desenvolvida pelo mesmo fabricante do equipamento ou ter direitos copyright sobre a bios. Deverá ser comprovado através de declaração do fabricante, para o processo em questão;
 - 9.2.1.3.2. O fabricante deverá possuir compatibilidade com o padrão UEFI comprovada através do site <http://www.uefi.org/members> na categoria promoters.
- 9.2.1.4. Placa mãe:
 - 9.2.1.4.1. De fabricação própria e exclusiva para o modelo ofertado;
 - 9.2.1.4.2. Possuir 1x slot PCIe 3.0 x16, 1x slot PCIe 3.0 x1, 2x slots M.2 (1 para Wireless e 1 para SSD NVME);
 - 9.2.1.4.3. Possuir no mínimo 08 portas USB, sendo no mínimo 04 portas USB 3.2; 04 portas devem ser disponibilizadas na parte frontal, sendo no mínimo 02 portas USB 3.2; não serão aceito adaptações ou hubs;
 - 9.2.1.4.4. TPM versão 2.0 integrado.
- 9.2.1.5. Unidade SSD
 - 9.2.1.5.1. Deverá vir com uma unidade SSD M.2 NVME de 1Tb.
- 9.2.1.6. Controladora de rede Gigabit Ethernet, com as seguintes características:
 - 9.2.1.6.1. Possibilidade de operar a 10, 100 e 1000 Mbps, com reconhecimento automático da velocidade da rede;
 - 9.2.1.6.2. Capacidade de operar no modo full-duplex;
 - 9.2.1.6.3. Conector RJ-45 fêmea;
 - 9.2.1.6.4. Placa de Rede Wi-Fi-6E 2x2 e Bluetooth 5.2 com Antena Interna.
- 9.2.1.7. Controladora de vídeo onboard:
 - 9.2.1.7.1. Suporte à resolução mínima de 1920 x 1080 @ 60 Hz;
 - 9.2.1.7.2. Conectores de vídeo 1 VGA, 1 HDMI e 1 Display Port, sendo aceito 2 portas digital Display Port.
- 9.2.1.8. Controladora de áudio integrada High Definition:
 - 9.2.1.8.1. Integrada à placa mãe;
 - 9.2.1.8.2. Alto falante interno.
- 9.2.1.9. Gabinete:
 - 9.2.1.9.1. Padrão SFF;

- 9.2.1.9.2. Fonte de alimentação com tensão de entrada 110/220 VAC, com potência máxima de 300W;
- 9.2.1.9.3. Com tecnologia PFC - correção de fator de potência (ativo);
- 9.2.1.9.4. Eficiência de no mínimo 92% a no mínimo 50% de rendimento;
- 9.2.1.9.5. Bivolt automático (115/220V);
- 9.2.1.9.6. Fonte certificada 80plus na categoria Platinum. Deverá ser apresentada a certificação em nome do fabricante do microcomputador;
- 9.2.1.9.7. Possuir Dimensão de no máximo 7.900 cm³;
- 9.2.1.9.8. Possuir Sensor de intrusão.
- 9.2.1.10. Monitor:
 - 9.2.1.10.1. Tamanho da tela: mínimo de 21.5" antirreflexo;
 - 9.2.1.10.2. Tecnologia IPS;
 - 9.2.1.10.3. Deverá possuir ajuste de altura, rotação e inclinação;
 - 9.2.1.10.4. Pixel Pitch: igual ou inferior a 0,248 mm;
 - 9.2.1.10.5. Tempo de resposta: máximo de 8 ms;
 - 9.2.1.10.6. Suporte à resolução de 1920 x 1080 pixels ou superior;
 - 9.2.1.10.7. Brilho: 250 cd/m²;
 - 9.2.1.10.8. Contraste Estático: 1000:1;
 - 9.2.1.10.9. Ângulo de Visão: 178°/178°;
 - 9.2.1.10.10. Sinal de entrada: 01 (uma) porta VGA-Analógico, 01 (uma) porta HDMI e 01 (uma) porta Display Port;
 - 9.2.1.10.11. Porta USB: mínimo 2 (duas);
 - 9.2.1.10.12. Bivolt automático (115/220V), com fonte interna;
 - 9.2.1.10.13. Furação com Suporte a VESA 75 x 75 mm ou 100 x 100 mm;
 - 9.2.1.10.14. Cabo de alimentação elétrica;
 - 9.2.1.10.15. Deverão ser fornecidos todos os cabos para conexões equivalentes ao monitor;
 - 9.2.1.10.16. Monitor deverá ser do mesmo fabricante do microcomputador ou em regime de O&M comprovado, mantendo os padrões de cores para o conjunto.
- 9.2.1.11. Teclado Padrão ABNT-II, com conector USB:
 - 9.2.1.11.1. da mesma marca e cor do equipamento a ser fornecido.
- 9.2.1.12. Mouse Óptico com conector USB:
 - 9.2.1.12.1. Resolução mínima de 1000 dpi;
 - 9.2.1.12.2. da mesma marca e cor do equipamento a ser fornecido.

9.2.1.13. Sistema Operacional:

9.2.1.13.1. Licença OEM do Windows 11 Professional 64 bits.

9.2.2. Headfones:

9.2.2.1. Supra auricular; Tiara em aço revestido, com ajuste de altura; Apoio lateral em borracha atóxica; Permite alternar entre lado direito e lado esquerdo durante o uso; Tubo de voz flexível em aço espiral gooseneck; Bocal revestido com anel metálico que oferece maior durabilidade; Haste do Tubo de voz com giro de 330°; Microfone com cancelamento de ruído; Driver de áudio de 30 mm; Proteção contra níveis superiores à 115 dBA; Sistema DSP e tecnologia Plug and Play; Conexão USB com Velocidade de 2.0; Cabo USB blindado para proteção contra EMI; Controle de Volume e Mute digitais em manta de carbono ou botão; Indicação de Função Mute por LED – Vermelho e Dispositivo Em Uso por LED – Verde; Protetores em espuma antialérgica; Protetores auriculares disponíveis nas versões em Espuma, Espuma Vazada e Corino; Produto adequado à norma NR17; Garantia 12 meses; Comprimento do cabo: 2,5 metros; Peso 122 gramas.

9.2.2.2. Sistema Operacional: Windows XP ou Superior, MAC OS 9.0, Linux; Hardware: Porta USB2.0 ou superior;

9.2.2.3. Software: Softphones e Softwares de Áudio; Microfone; Tipo: Omni-direcional; Frequência: 100–10.000 Hz; Impedância 2,2 kΩ; Sensibilidade: -41±3 dB; Driver de Áudio; Tipo: Dinâmico; Frequência: 20 – 20.000 Hz; Impedância 32 Ω; Potência: 0,25 W.

9.2.3. Mobiliário de acordo com a Norma Regulamentadora 17 (NR17);

9.2.4. Infraestrutura tecnológica e manutenção dos equipamentos e mobiliários.

9.3. Visão Geral do Projeto

9.3.1. O projeto de rede cabeada para o escritório com 30 posições de trabalho, que deve suportar tanto a rede de dados quanto a rede de voz, com separação lógica e física entre elas. O objetivo é garantir alta disponibilidade, desempenho, segurança e facilidade de manutenção para as operações diárias do escritório.

9.4. Requisitos Gerais

9.4.1. Total de Posições de Trabalho: 30

9.4.2. Serviços a serem suportados: Voz (telefonia IP) e Dados (internet, e-mail, sistemas internos)

9.4.3. Padrão de Cabeamento: Categoria 6 (CAT6), que suporta até 1 Gbps e oferece melhor proteção contra interferências eletromagnéticas.

9.4.4. Topologia: Estrela (switch central gerenciando a comunicação entre os dispositivos)

9.5. Componentes Principais

9.5.1. Pontos de Rede (Terminais)

- 9.5.1.1.** Cada uma das 30 estações de trabalho terá 2 (dois) pontos de rede, um para voz e outro para dados. Isso requer o cabeamento adequado de cada ponto:
- 9.5.1.2.** 30 pontos de dados: para conexão de computadores.
- 9.5.1.3.** 30 pontos de voz: para conexão de telefones IP.
- 9.5.2. Patch Panel**
- 9.5.2.1.** Um patch panel será instalado no rack para organizar as conexões dos cabos de rede provenientes de todas as estações de trabalho:
- 9.5.2.2.** Patch panel: o suficiente para organizar as 60 conexões (30 de voz e 30 de dados).
- 9.5.3. Switches**
- 9.5.3.1.** Dois switches gerenciáveis serão utilizados para segmentar as redes de dados e voz:
- 9.5.3.2.** Switch para Dados: Switch gigabit, para garantir desempenho adequado nas conexões de rede para cada estação de trabalho.
- 9.5.3.3.** Switch para Voz: Switch POE (Power over Ethernet), para alimentar os telefones IP sem a necessidade de adaptadores de energia extras.
- 9.5.4. Roteador**
- 9.5.4.1.** Um roteador com suporte a VLAN (Virtual Local Area Network) será necessário para segmentar as redes de dados e voz:
- 9.5.4.2.** VLAN de Voz: isolada para a rede de telefonia IP.
- 9.5.4.3.** VLAN de Dados: para o tráfego de internet, e-mails e outras aplicações.
- 9.5.5. Servidores e PABX IP**
- 9.5.5.1.** Servidor de Dados: Se necessário, pode ser utilizado para armazenar arquivos compartilhados e aplicações.
- 9.5.5.2.** Servidor PABX IP: Responsável pela gestão de chamadas telefônicas da rede de voz IP, integrando-se aos telefones IP das estações de trabalho.
- 9.5.6. Cabeamento Estruturado**
- 9.5.6.1.** Cabos CAT6: Utilização de cabos de categoria 6 (CAT6) que suportam até 1 Gbps para voz e dados.
- 9.5.6.2.** Dutos e canaletas: para organizar e proteger os cabos ao longo do escritório, com planejamento adequado de distribuição.
- 9.5.7. Segurança**
- 9.5.7.1.** Firewalls: Para proteger a rede de dados e voz de possíveis ataques, será instalado um firewall configurado para filtrar tráfego e proteger contra acessos não autorizados.

9.5.7.2. Isolamento de Redes (VLAN): A rede de voz será separada logicamente da rede de dados por meio de VLANs, garantindo que o tráfego de voz não interfira no tráfego de dados.

9.5.8. Energia e Redundância

9.5.8.1. No-breaks (UPS): Serão instalados no-breaks para garantir o funcionamento dos switches e do roteador em caso de queda de energia.

9.5.8.2. Switches com Redundância: Se necessário, será considerado um segundo switch para redundância em caso de falha.

9.5.9. Testes e Certificações

9.5.9.1. Após a instalação da rede, serão realizados testes de certificação de todos os cabos e conexões para garantir que os padrões estabelecidos (CAT6) estão sendo atendidos, garantindo o funcionamento correto tanto para voz quanto para dados.

9.5.10. Documentação

9.5.10.1. Todo o projeto será documentado detalhadamente, incluindo a topologia da rede, o layout dos cabos, a configuração de VLANs, e a localização dos pontos de rede, switches, e outros componentes. Isso facilitará futuras manutenções ou expansões da rede.

9.6. Horário da Operação

9.6.1. Horário de Funcionamento e Flexibilização de Equipe: A operação deverá funcionar de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h, com possibilidade de ajuste na quantidade de funcionários em horários de maior demanda e de extensão da jornada, conforme necessidade da ADE SAMPA.

9.6.2. Equipe de Atendimento em Turnos Complementares: A operação será realizada por duas equipes de atendimento, atuando em horários complementares conforme o quadro abaixo:

Horário turma 1													
08:0	09:0	10:0	11:0	12:0	13:0	14:0							
0	0	0	0	0	0	0							
							14:0	15:0	16:0	17:0	18:0	19:0	20:0
							0	0	0	0	0	0	0
							Horário turma 2						

9.6.3. O horário acima é apenas o inicial sugerido. A contratada deverá avaliar os picos de horário de atendimento e ajustar os horários dos funcionários de acordo com a necessidade, priorizando o melhor nível de atendimento.

10. SERVIÇOS

- 10.1.** O detalhamento dos serviços está inserido no [ANEXO III - SERVIÇOS OFERTADOS](#).
- 10.2.** O escopo da carta de serviços poderá ser alterado a qualquer momento de acordo com as necessidades estratégicas da CONTRATANTE.
- 10.3.** É responsabilidade do CONTRATANTE:
- 10.3.1.** Subsidiar a CONTRATADA com a base de conhecimento acerca dos serviços que serão prestados.
- 10.4.** É responsabilidade da CONTRATADA:
- 10.4.1.** Apropriar-se do conhecimento acerca dos serviços.
- 10.4.2.** Assegurar que todos os integrantes das equipes tenham pleno conhecimento acerca dos serviços.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1.** Cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Termo de Referência e seus anexos;
- 11.2.** A CONTRATADA será responsável pela execução do escopo de trabalho descrito neste Termo de Referência, em conformidade com a qualidade e prazos estabelecidos;
- 11.3.** Indicar e manter preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/21 ou outras que venha a substituí-la;
- 11.4.** Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujos representantes terão poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 11.5.** Encaminhar mensalmente à CONTRATANTE toda a documentação necessária ao pagamento dos serviços prestados no período:
- 11.5.1.** Certidões de regularidade fiscal e trabalhista;
- 11.5.2.** Folha de Pagamento e de Frequência de todos os funcionários contratados em virtude deste Termo de Referência;
- 11.5.3.** Relatórios mensais dos atendimentos realizados, segmentados por canal e tipo de serviço realizado;

11.6. A CONTRATADA deve fornecer login gerencial das soluções tecnológicas utilizadas por meio da qual deverá ter acesso a todos os relatórios de atendimento e de tráfego telefônico, os quais devem fornecer os mesmos dados disponibilizados por uma plataforma de call center, tais como:

11.6.1. Dados de acesso, dados de atendimento, contemplando:

11.6.1.1. Usuário e informações cadastrais.

11.6.1.2. Data e hora do atendimento.

11.6.1.3. Serviço prestado durante o atendimento.

11.6.1.4. Tempo Médio de Ocupação - TMO - por canal de atendimento e/ou URA.

11.6.1.5. Tempo Médio de Atendimento - TMA - por canal de atendimento e/ou URA.

11.6.1.6. Tempo Médio de Espera - TME - por canal de atendimento e/ou URA.

11.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar, online, à Contratante, todos os relatórios, diários, semanais e mensais;

11.8. Atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

11.9. Fiscalizar o cumprimento do objeto contratual, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente, independentemente da fiscalização que será exercida pela CONTRATANTE;

11.10. Manter, durante toda a execução, as mesmas condições de habilitação (jurídica, trabalhista e fiscal) exigidas no edital, mediante a entrega de certidões válidas e demais documentos aptos para tanto;

11.11. Cumprir e observar todas leis e normativas referentes à legislação trabalhista e tributária, não podendo suscitar o desconhecimento da lei;

11.12. Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários;

11.13. Cumprir e observar, rigorosamente, todas as leis e regramentos referentes à acessibilidade (comunicacional, atitudinal e arquitetônica);

11.14. Prestar contas mensalmente dos serviços prestados com a entrega de relatórios e controles solicitados pela CONTRATANTE;

11.15. Executar todos os serviços dentro das exigências feitas pela CONTRATANTE;

11.16. Durante toda a vigência do contrato deverá comunicar a demissão de funcionários até o dia seguinte ao desligamento;

11.17. Deverá manter cadastro de reserva a fim de repor imediatamente o posto após eventual desligamento de colaborador;

11.18. Deverá apresentar dados e documentos comprobatórios referente à escolaridade e formação em até 24h antes da admissão do colaborador, para que a CONTRATANTE gere os logins e

permissões necessárias aos sistemas e ferramentas que eventualmente serão disponibilizadas pela mesma.

11.19. Disponibilizar os recursos e esforços, humanos e tecnológicos, necessários para realizar os atendimentos à população e promover a integração dos recursos de atendimento eletrônico e remoto com a plataforma *omnichannel* e demais ferramentas tecnológicas contratadas pela CONTRATANTE;

11.20. Realizar os agendamentos para atendimento nas unidades fixas e também para o atendimento *in loco* da chamada equipe de campo, através de sistema de agendamentos a ser disponibilizado pela CONTRATANTE. Todos os colaboradores e funcionários da CONTRATADA deverão estar aptos a usar o aplicativo e alimentar o sistema com as informações necessárias;

11.21. Manter equipe apta a prestar esclarecimentos sobre os serviços e produtos da ADE SAMP, incluindo as ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela CONTRATANTE, tanto ferramentas já existentes quanto possíveis aquisições futuras;

11.22. Os operadores deverão possuir conhecimento técnico suficiente para esclarecer dúvidas sobre o Gestão Sampa (sistema ERP disponibilizado pela CONTRATANTE aos empreendedores da Cidade de São Paulo), sua instalação, configuração e funcionalidades disponibilizadas, bem como encaminhar possíveis falhas técnicas relacionadas à desenvolvimento para os técnicos responsáveis;

11.23. Deverá permitir a contínua disponibilização de ao menos 03 (três) operadores multisserviços que ofereçam atendimento em inglês, francês e espanhol.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Nomear Gestor e Fiscais técnicos e administrativos do contrato, para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/21 ou outra que vier a substituí-la;

12.2. Encaminhar as demandas, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

12.3. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos entregues pela CONTRATADA;

12.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

12.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento dos itens objeto do contrato;

12.6. Notificar à CONTRATADA quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do contrato, bem como eventuais ocorrências relativas a comportamento inadequado de seus profissionais;

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

13. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE BÁSICO

13.1. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a CONTRATANTE reserva-se no direito de exercer fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por pessoal designado, podendo, para isso, entre outras formas de fiscalização e controle:

13.1.1. Examinar as Carteiras de Trabalho dos empregados colocados a seu serviço, para comprovar o registro de função profissional.

13.1.2. Notificar a contratada para adequar a prestação do serviço aos padrões estabelecidos no termo de referência, sem prejuízo de eventual sanção pertinente.

13.2. A CONTRATADA deverá prestar contas mensalmente dos serviços prestados com a entrega de:

13.2.1. Relatórios e informações relativos à seleção, contratação e capacitação de pessoal, bem como os atinentes aos atendimentos efetuados, conforme a periodicidade estabelecida no presente Termo de Referência ou mediante solicitação da CONTRATANTE;

13.2.2. Relatório de atividades executadas detalhado, podendo a Contratante exigir maior detalhamento no decorrer da execução;

13.2.3. Relatório mensal que apresente produtividade individualizada e coletiva por serviço ou produto ofertado:

13.2.3.1. Ranqueamento de serviços mais procurados;

13.2.3.2. Volume de atendimento por canais;

13.2.3.3. Volume de documentos recebidos, solicitações de crédito encaminhadas para parceiros e crédito efetivados;

13.2.4. Documentos fiscais e trabalhistas nos termos do contrato;

13.2.5. Pesquisa mensal de satisfação dos serviços executados.

14. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E GARANTIA

14.1. A função de Preposto não poderá se acumular com os perfis profissionais responsáveis pela execução do serviço;

14.2. A CONTRATANTE arrega-se o direito de demandar, livremente, a quantidade que julgar necessária dos itens contratados, garantindo as demandas mínimas especificadas no detalhamento dos serviços;

14.3. Deverá ser garantido à CONTRATANTE o pleno acesso a quaisquer ferramentas tecnológicas que atendam aos objetivos deste Termo de Referência e que sejam disponibilizadas pela CONTRATADA

14.4. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

14.4.1. Deverá ser prestada garantia para contratar, antes da lavratura do termo contratual, o montante de 10% (dez por cento) do valor do contrato e disponibilizada na forma escolhida pelo contratado, mediante as opções abaixo:

- Caução em dinheiro;
- Fiança bancária;
- Seguro garantia.

14.4.2. A não prestação da garantia de execução equivale à recusa injustificada para a assinatura do contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando a licitante vencedora às sanções previstas neste Edital e demais normas pertinentes.

14.4.3. A Garantia somente poderá ser levantada após emissão do termo de recebimento definitivo emitido pelo Gestor do contrato, nos termos e prazos definidos na legislação vigente e atinente ao caso.

15. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

15.1. O plano de implantação se iniciará no primeiro dia útil após assinatura do contrato;

15.2. Será responsabilidade da CONTRATADA:

15.2.1. Indicação do preposto no primeiro dia útil de início do plano de implantação;

15.2.2. Relação de todos colaboradores alocados nos processos de implantação no primeiro dia útil de início do plano de implantação;

15.2.3. Apresentar currículo e comprovante de escolaridade de todos os colaboradores selecionados;

15.2.4. Relação de todos os colaboradores que ocuparão os postos descritos neste termo de referência em até 15 (quinze) dias úteis após assinatura do contrato;

15.2.5. Apresentar, em até 20 (vinte) dias úteis após assinatura do contrato, certificados, de no mínimo 10 (dez) dos funcionários, nos termos da Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011 do Banco Central do Brasil - BACEN, 5.2.4.10, habilitados para a oferta de crédito e outros produtos e serviços financeiros.

15.2.6. Apresentação geral da arquitetura da ferramentas tecnológicas, tanto ferramentas físicas quanto softwares e plataformas previstas neste certame;

15.2.7. Cronograma de execução;

15.2.8. Planejar e implantar as tarefas relativas à capacitação dos usuários, que ocuparão os postos discriminados neste termo de referência ([ITEM 1 – Equipe técnica qualificada para gerenciamento e operação de 30 postos de atendimento remoto](#)), no uso da solução;

15.2.9. Deverão ser apresentadas à CONTRATANTE, no prazo de até 15 dias contados da data de emissão da Ordem de Início do contrato, cópias das Fichas de Registro de Empregados das pessoas selecionadas, inclusive de reserva técnica, para comprovação do cumprimento da legislação trabalhista.

15.3. Será responsabilidade da CONTRATANTE:

15.3.1. Disponibilizar carta com especificação de todos os serviços que deverão ser ofertados durante o atendimento, bem como manuais com conteúdo a ser abordados nos treinamentos;

15.3.2. Auxiliar na supervisão da implantação da solução, capacitação dos usuários da solução e solicitar à CONTRATADA comprovante de que a equipe técnica que executará o serviço cumpre os requisitos de perfil estipulados no [ANEXO II - RECURSOS HUMANOS - PERFIS PROFISSIONAIS](#)

15.3.3. Gerir comunicação a ser disponibilizada aos servidores da CONTRATANTE;

15.3.4. Validar método de trabalho a ser seguido pela CONTRATADA;

15.3.5. Disponibilizar à CONTRATADA toda a base de conhecimento necessária para a execução do serviço;

15.4. Durante o plano de implantação deverá ser seguido o seguinte cronograma:

Responsável	Plano de Implantação	Meses:		MÊS 1				MÊS 2			
		Semanas:		1	2	3	4	1	2	3	4
CONTRATADA E CONTRATANTE	Assinatura contrato e início do Plano de Implantação										
CONTRATADA	Apresentação de preposto										
CONTRATANTE	Entrega e apresentação da base de conhecimento para execução do serviço										
CONTRATADA	Recrutamento e seleção										
CONTRATADA	Apresentação física da estrutura de trabalho										

CONTRATADA	Apresentação de currículos e comprovantes de escolaridade para CONTRATANTE								
CONTRATADA	Apresentação de no mínimo 10 (dez) certificados Bacen para a oferta de crédito e outros produtos financeiros								
CONTRATADA	Apresentação de arquitetura de ferramentas tecnológicas e especificidades solicitadas no termo de referência								
CONTRATADA E CONTRATANTE	Elaboração de scripts de acordo com especificidades da ferramenta								
CONTRATADA	Treinamento (conteúdos específicos atendimento + utilização da ferramenta)								
CONTRATADA	Avaliação treinamento								
CONTRATADA	Início das operações - Central de Atendimento Remoto								

16. PAGAMENTO E LICENÇAS

16.1. A título de recursos humanos, a contratada deverá possuir a estrutura a seguir:

#	Recursos Humanos	Unidade de Medida	Quantitativo Anual
1	Gerente	Posto	1
2	Instrutor de treinamento	Posto	1
3	Coordenador de Operação	Posto	2
4	Monitor de qualidade	Posto	2
5	Operador Multiserviços	Posto	30
Total			36

16.1.1. Serão pagos apenas os postos devidamente ocupados.

16.2. As funcionalidades abaixo poderão ser contabilizadas através de licenças ou interações ou serviços, desde que respeitem os limites discriminados a seguir:

Funcionalidades	Unidade de medida	Quantitativo Anual
Atendimento por voz (ativo e receptivo)	Minuto	1.500.000
	Licença	36
Atendimento E-mail	Licença	36
URA (para recepcionar e direcionar as chamadas)	Serviço	1
Broker SMS	Serviço	1
Mensageria (disparo SMS)	Interação	240.000
Broker WhatsApp Business API	Serviço	1
Mensageria (WhatsApp Business - Recebimento)	Interação	150.000
Mensageria (WhatsApp Business - Envio)	Interação	150.000
URA inteligente	Serviço	1
Pesquisa de Satisfação	Serviço	1
Suporte Técnico	Serviço	1

- 16.3.** Serão pagos somente os quantitativos utilizados e respeitados os limites expostos na planilha acima.
- 16.4.** A CONTRATADA deverá fornecer em plataforma de telefonia e disponibilizar um número exclusivo e registrado para a CONTRATANTE.
- 16.5. Forma de pagamento:** Os pagamentos serão efetuados mensalmente pela ADE SAMPA em favor da CONTRATADA, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura à ADE SAMPA.
- 16.5.1.** A apresentação de relatório sobre serviços efetivamente realizados, devendo: (i) ser apresentado em papel timbrado com data e assinatura, e; (ii) conter boleto bancário emitido pelo Banco do Brasil com o valor total correspondente ao mês efetivamente executado ou os dados da conta no Banco do Brasil da CONTRATADA, caso prefira receber por transferência bancária;

- 16.5.2.** O boleto bancário emitido pelo Banco do Brasil deverá informar a agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito e nota fiscal de pagamento em até 30 (trinta) dias corridos da aprovação do relatório de atividades/medição, bem como da análise da documentação mensal que deve ser apresentada pela CONTRATADA
- 16.5.3.** A CONTRATADA deve garantir a inexistência de qualquer restrição em suas certidões fiscais e trabalhistas durante a vigência contratual. Eventual situação de irregularidade não impede o pagamento, se o objeto tiver sido executado e devidamente atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a aplicação de sanções administrativas à CONTRATADA.
- 16.5.4.** A CONTRATANTE reserva-se o direito de suspender o pagamento se o fornecimento estiver em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

17. SIGILO, INVIOABILIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

- 17.1.** O uso dos dados, informações e conteúdo oriundos dos serviços contratados está limitado à finalidade da prestação dos serviços, sendo vedado seu uso para finalidades diferentes da expressamente determinada neste documento sem o prévio consentimento da CONTRATANTE, não podendo os dados serem tratados posteriormente de forma incompatível com essa finalidade, incluindo operações de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos dados.
- 17.2.** As políticas de proteção de dados pessoais estabelecidas pela CONTRATANTE e as previsões da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) prevalecerão sobre quaisquer disposições eventualmente diversas no presente Termo de Referência.
- 17.3.** A CONTRATADA deverá assinar TERMO DE SIGILO, a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante a prestação dos serviços de implantação assistida, orientação técnica e capacitação técnica.
- 17.4.** A CONTRATADA deverá dispor de TERMO DE SIGILO que deverá ser assinado pelos colaboradores que estejam envolvidos nas ações e atividades do presente termo de referência.
- 17.5.** A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à mesma.

18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES

- 18.1.** Para além das penalidades previstas no RILAC e na sua ausência, na Lei Federal nº 14.133/21, ou outra legislação que venha a substituí-la, bem como na Lei Municipal nº 13.278/2002, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades listadas abaixo.
- 18.2.** Mediante atraso injustificado para iniciar a execução do contrato, aplicar-se-á multa diária sobre o valor global do contrato de 0,5% até o 15º dia, e de 1% a partir do 16º dia até o 30º dia.
- 18.3.** Pela inexecução total ou parcial do contrato a ADE SAMP poderá, garantida a possibilidade de rescisão do contrato por sua parte, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções que podem ser aplicadas de forma cumulativa:
- 18.3.1.** Advertência por escrito;
- 18.3.2.** multa, conforme prevista no presente instrumento;
- 18.3.3.** suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- 18.3.4.** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.
- 18.4.** A inexecução total do contrato ensejará multa de 10% sobre o valor global do contrato, independente da aplicação das sanções previstas nos itens 17.12 e 18.5, [ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA](#), quando necessárias.
- 18.5.** A inexecução parcial do contrato ensejará a incidência de multas conforme tabela de infrações abaixo, podendo haver cumulação das penalidades, com base nas infrações cometidas pela CONTRATADA.
- 18.6.** A aplicação das sanções previstas neste termo será apurada em procedimento administrativo, assegurada a defesa prévia, que deverá ser apresentada no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação, pela CONTRATADA, da abertura do procedimento, após não aceite dos serviços ou aceite provisório.
- 18.7.** As razões de defesa deverão ser analisadas no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após sua apresentação e, entendendo a CONTRATANTE pela aplicação das multas previstas neste instrumento, procederá à intimação da empresa apenada, a qual terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para pagamento das multas.
- 18.8.** A critério da CONTRATANTE e, sendo possível, o valor devido será descontado da importância que a empresa tenha a receber. Impossibilitado o desconto, o valor será cobrado em processo judicial de execução.

18.9. Nas hipóteses de rescisão unilateral, será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato. Não deve haver cumulação entre a multa prevista neste artigo e a multa específica prevista para outra inexecução que enseje em rescisão. Nessa hipótese, deve ser aplicada a multa de maior valor.

18.10. À adjudicatária que não celebrar o contrato, embora convocada dentro do prazo de validade de sua proposta; deixar de entregar, ou apresentar documentação falsa, exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta ou lance, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada a penalidade acima cumulada com o impedimento de licitar e contratar com a ADE SAMPA pelo prazo de até 02 (dois) anos.

18.11. Se a recusa em celebrar o contrato for motivada por fato impeditivo relevante, devidamente comprovado e superveniente à apresentação da proposta, a autoridade competente poderá, mediante ato motivado, deixar de aplicar as penalidades previstas.

18.12. Tabela de Ocorrências

Graus de Sanções Administrativas	
Gra u	Correspondência
1	Advertência escrita
2	Multa de até 1% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
3	Multa de até 2% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
4	Multa de até 4% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
5	Multa de até 8% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
6	Multa de até 16% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência

Referência geral para Multas

Descrição	Referência	Grau
Atraso para o início e conclusão da execução do plano de implantação	Por ocorrência	5
Ultrapassar o limite de 5 dias úteis para informar cronograma de execução de serviços após o recebimento da OS	Por ocorrência	1
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados	Por ocorrência	5
Indicação de função de preposto de forma cumulativa com atribuições de execução do serviço	Por ocorrência	4
Não substituir em até 5 dias úteis o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica comprovada, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as Normas disciplinares da CONTRATANTE	Por ocorrência	4
Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses	Por ocorrência	4
Acumular 5 (cinco) advertências no período de 12 (doze) meses	Por ocorrência	5
Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste CONTRATO	Por ocorrência	5
Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total do CONTRATO	Por ocorrência	6
Na hipótese de descumprimento da Garantia de serviços	Por ocorrência	5
Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais	Por ocorrência	1
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado	Por ocorrência	1

Deixar de realizar transferência completa dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados	Por ocorrência	4
Deixar de realizar transição plena do CONTRATO, com total transferência de conhecimento	Por ocorrência	6
Omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços	Por ocorrência	4
Dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da CONTRATANTE	Por ocorrência	4
Prestar serviço com baixa qualidade, desrespeitando os acordos de nível de serviço de forma recorrente	Por ocorrência	1
Tempo médio de resposta ao usuário acima do parâmetro estabelecido	Por ocorrência	1
Nível de satisfação abaixo do limite definido	Por ocorrência	2
Deixar de cumprir cláusula contratual	Por ocorrência	1

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

- 18.13.1.** Grau 1: Assim entendidas como aquelas que, isoladamente, não ocasionam impacto direto, imediato ou imediato na execução do serviço, ou ainda de natureza administrativa.
- 18.13.2.** Grau 2: Assim entendidas como aquelas que ocasionam impacto imediato na execução do serviço, ou cuja manutenção pode vir a ocasionar prejuízo operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 1.
- 18.13.3.** Grau 3: Assim entendidas como aquelas que ocasionam impacto imediato na execução do serviço, ou cuja manutenção pode vir a ocasionar prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 2.
- 18.13.4.** Grau 4: Assim entendidas como aquelas que ocasionam impacto imediato na execução e qualidades do serviço, ou cuja manutenção pode vir a ocasionar prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 3.

18.13.5. Grau 5: Assim entendidas como aquelas com potencial de ocasionar impacto direto e imediato na execução do serviço, ou prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 4.

18.13.6. Grau 6: Assim entendidas como aquelas que ensejam a rescisão contratual unilateral; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 5.

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

19. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

19.1. Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

19.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de indicadores e metas, cujo não cumprimento resultará em aplicação de multa de acordo com pontuação descrita em tabela no item [SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES](#).

19.3. As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

19.4. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos e a metodologia de avaliação durante a execução contratual, sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

19.5. A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE, mensalmente (ou quando solicitado), todos os relatórios referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos.

Indicadores de Qualidade				
#	Subitem	Meta	Referência	Gra u
1	Ligações atendidas em até 15 segundos (NS)	≥ 85% do total de ligações mensais	Por ocorrência	3
2	Índice de Ligações Abandonadas (ILA)	≤ 5% do total de ligações mensais	Por ocorrência	2

Indicadores de Qualidade				
#	Subitem	Meta	Referência	Grau
3	Índice de "Call back" (ICB)	≥ 90% do total de ligações abandonadas mensais	Por ocorrência	2
4	Índice Atendimento registrado (IAR)	100%	Por ocorrência	2
5	Índice de Satisfação do empreendedor (IS)	≥ 85% das avaliações mensais satisfeito ou muito satisfeito	Por ocorrência	1
6	Índice de CHAT atendidos em até 60 segundos para serviços definidos a critérios da CONTRATANTE	≥ 90% de chats mensais atendidos	Por ocorrência	2
7	Índice de Chat (CHT) abandonados após 60s de espera	≥ 5% de chats mensais	Por ocorrência	2
8	Apresentação do programa do treinamento para aprovação	Em, no máximo, 10 (dez) dias corridos antes do início do treinamento	Por ocorrência	1
9	Avaliação do curso	Avaliação positiva do curso (ótimo ou bom) de pelo menos 85% da turma	Por ocorrência	1

19.6. Durante o primeiro mês do início da operação, conforme apontado no cronograma do [PLANO DE IMPLANTAÇÃO](#), os indicadores de qualidade serão apurados, mas não deverão ser considerados para fins de aplicação de sanções. Entende-se o período como fase de ajustes e alinhamentos.

20. INDICADORES

20.1. Índice de ligações atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera (NS): meta de, no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento) mensal.

20.1.1. A meta corresponde ao coeficiente de chamadas atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas.

- 20.2. Índice de Ligações Abandonadas (ILA):** meta menor ou igual a 5% (cinco por cento) mensal.
- 20.2.1.** Entende-se por abandono de ligações as ligações recebidas pela Central de Atendimento e que, após permanecerem 15 (quinze) segundos na fila de espera (após atendimento pela URA), são desligadas pelo empreendedor.
- 20.2.2.** A meta corresponde ao coeficiente máximo de chamadas abandonadas pelos empreendedores em espera, sem que tenham recebido atendimento, em relação ao total das chamadas recebidas.
- 20.3. Índice de Call Back (CB):** meta de, no mínimo, 90% (noventa por cento) mensal
- 20.3.1.** Entende-se por “*call back*” a ligação para o empreendedor, que teve seu atendimento abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é abandonada após 15 (quinze) segundos na fila de espera.
- 20.3.2.** Todo e qualquer “*call back*” deverá ser realizado em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas, sábados, domingos e feriados, que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente.
- 20.3.3.** A meta corresponde ao coeficiente das ligações abandonadas que foram recuperadas e o atendimento concluído.
- 20.4. Índice de Chat (CHT) atendidos em até 60s:** meta de, no mínimo, 90% (noventa por cento) mensal
- 20.4.1.** Este indicador refere-se ao atendimento realizado por atendimento humano, por meio da funcionalidade de *chat* a ser disponibilizada no portal da CONTRATANTE e os serviços disponíveis nesta modalidade serão definidos em momento oportuno pela CONTRATANTE.
- 20.5. Índice de Chat (CHT) abandonados após 60s de espera:** meta menor ou igual a 5% (cinco por cento)
- 20.5.1.** Entende-se por Índice de *Chat* (CHT) abandonados após 60s o contato feito pelo empreendedor através de chat que não receba atendimento em uma janela de 60s de espera.
- 20.6. Índice de atendimento registrado (IAR):** meta de 100% (cem por cento) mensal
- 20.6.1.** Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao empreendedor no início do atendimento humano, seja para registro de solicitações ou pedido de informação.
- 20.6.2.** A meta corresponde ao coeficiente de atendimentos registrados no sistema disponibilizado em relação ao total de atendimentos.
- 20.7. Índice de satisfação dos empreendedores em relação ao serviço da Central de Atendimento (IS):** meta de, no mínimo, 85% (oitenta e cinco) de satisfeito e muito satisfeito mensal.

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

20.7.2. A meta corresponde ao percentual do universo de empreendedores entrevistados que avaliaram o atendimento prestado pela Central de Atendimento com os conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito” em pelo menos duas das três perguntas feitas.

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

ANEXO II- RECURSOS HUMANOS - PERFIS PROFISSIONAIS

1. PERFIS PROFISSIONAIS

1.1. O perfil dos profissionais contratados para a execução das atividades descritas neste Termo de Referência deverá obedecer os itens abaixo relacionados:

2. GERENTE

2.1. PERFIL:

- 2.1.1. Formação em Curso Superior completo e pós-graduação concluída ou cursando em área de atuação relacionada às atividades a serem executadas;
- 2.1.2. Domínio da língua portuguesa oral e escrita;
- 2.1.3. Experiência comprovada de, pelo menos 5 anos, em gestão de contratos de *Contact Center*;
- 2.1.4. Fluência, clareza e objetividade;
- 2.1.5. Sensibilidade social;
- 2.1.6. Raciocínio lógico e matemático;
- 2.1.7. Liderança;
- 2.1.8. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade;
- 2.1.9. Capacidade de agir com calma e tolerância;
- 2.1.10. Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- 2.1.11. Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- 2.1.12. Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de *Contact Center*;
- 2.1.13. Domínio técnico de métricas de *Contact Center*;
- 2.1.14. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- 2.1.15. Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos;
- 2.1.16. Técnicas gerenciais específicas de *Contact Center*.

2.2. ATRIBUIÇÕES:

- 2.2.1. Interagir com o fiscal indicado pela CONTRATANTE em questões referentes à gestão operacional dos serviços, envolvendo a qualidade do atendimento, adequações necessárias ao processo de operação, redimensionamento e requalificação do pessoal envolvido.
- 2.2.2. Analisar, em conjunto com a CONTRATANTE, os dados gerenciais de atendimento e propor melhorias, visando garantir a excelência do serviço prestado.

3. INSTRUTOR DE TREINAMENTO

3.1. PERFIL:

- 3.1.1.** Curso Superior completo e experiência profissional comprovada em área relacionada às atividades a serem executadas;
- 3.1.2.** Mínimo de 1 (um) ano de experiência na área de treinamento e desenvolvimento de pessoas;
- 3.1.3.** Capacidade de condução de equipes e reuniões;
- 3.1.4.** Didática e capacidade de assimilar e transmitir conhecimentos com clareza;
- 3.1.5.** Possuir conhecimentos intermediários de informática (navegadores, pacote office, google workspace);
- 3.1.6.** Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes;
- 3.1.7.** Ter iniciativa e capacidade de interpretação;
- 3.1.8.** Ter capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho;
- 3.1.9.** Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.

3.2. ATRIBUIÇÕES:

- 3.2.1.** Planejar e executar processos de capacitação inicial e de reciclagem periódica, programas de treinamento comportamentais, ações de melhoria do clima organizacional e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados;
- 3.2.2.** Elaborar materiais utilizados nas capacitações, quais sejam: apostilas, manuais de sistemas e outros deverão ser apresentados à CONTRATANTE para aprovação;
- 3.2.3.** Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços deverão ser apresentados à CONTRATANTE para aprovação;
- 3.2.4.** Planejar e coordenar os processos de capacitação organizacional, de reciclagem periódica, de programas de treinamento comportamentais e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados;
- 3.2.5.** Planejar e coordenar a elaboração de materiais utilizados nas capacitações, quais sejam: apostilas, manuais de sistemas e outros;
- 3.2.6.** Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes;
- 3.2.7.** Interagir com representantes da CONTRATANTE nas questões referentes à gestão da qualidade dos serviços;
- 3.2.8.** Esclarecer dúvidas dos operadores;
- 3.2.9.** Dar feedback aos operadores;
- 3.2.10.** Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;

- 3.2.11. Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências;
- 3.2.12. Promover campanhas motivacionais;
- 3.2.13. Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

4. COORDENADOR DE OPERAÇÃO

4.1. PERFIL:

- 4.1.1. Formado em Curso Superior completo e pós-graduação concluída ou cursando em área de atuação relacionada às atividades a serem executadas;
- 4.1.2. Experiência comprovada de pelo menos 2 (dois) anos em condução de equipes de teleatendimento;
- 4.1.3. Possuir conhecimentos intermediários de informática (navegadores, pacote office, google workspace);
- 4.1.4. Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes;
- 4.1.5. Ter iniciativa e capacidade de interpretação;
- 4.1.6. Ter capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho;
- 4.1.7. Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de Contact Center;
- 4.1.8. Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.
- 4.1.9. Liderança;

4.2. ATRIBUIÇÕES:

- 4.2.1. Esclarecer dúvidas dos operadores;
- 4.2.2. Planejar e executar os serviços da operação;
- 4.2.3. Dar feedback aos operadores;
- 4.2.4. Responsabilizar-se operacionalmente pela Central de Atendimento;
- 4.2.5. Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- 4.2.6. Gerenciar a satisfação dos empreendedores acerca do atendimento prestado pelo seu grupo de operadores;
- 4.2.7. Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- 4.2.8. Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências;
- 4.2.9. Organizar e distribuir as tarefas diárias dos operadores;
- 4.2.10. Controlar a alocação de “ilhas” de atendimento na Central;
- 4.2.11. Promover campanhas motivacionais;
- 4.2.12. Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

5. MONITOR QUALIDADE

5.1. PERFIL:

- 5.1.1.** Curso Superior completo em área relacionada às atividades a serem executadas;
- 5.1.2.** Experiência comprovada de, pelo menos 6 meses, de controle de qualidade em *Contact Center*;
- 5.1.3.** Sensibilidade social;
- 5.1.4.** Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
- 5.1.5.** Capacidade de agir com calma e tolerância, frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 5.1.6.** Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada como na escrita;
- 5.1.7.** Experiência no trato de “softwares” de monitoração e equipamentos de análise e diagnósticos;
- 5.1.8.** Habilidades de organização, controle, liderança, solução de problemas;
- 5.1.9.** Habilidade em planejamento e controle;
- 5.1.10.** Habilidade em formular, aplicar e interpretar os resultados de Pesquisas de Satisfação dos usuários e Qualidade;
- 5.1.11.** Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de Qualidade;
- 5.1.12.** Bons conhecimentos em microinformática, pacote office (*Word, Excel, Power Point e Access*) e demais softwares utilizados para elaboração de relatórios, apresentações e treinamentos.

5.2. ATRIBUIÇÕES:

- 5.2.1.** Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central de Atendimento;
- 5.2.2.** Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os *scripts*;
- 5.2.3.** Formular, aplicar e interpretar resultados de Pesquisas de Satisfação dos usuários e Qualidade;
- 5.2.4.** Realizar auditoria de qualidade, de conhecimento e *scripts* da Central de Atendimento;
- 5.2.5.** Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os roteiros de atendimento de novas operações;
- 5.2.6.** Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes;
- 5.2.7.** Interagir com representantes da CONTRATANTE nas questões referentes à gestão da qualidade dos serviços;
- 5.2.8.** Analisar mensalmente os dados gerenciais de atendimento e qualidade, propondo melhorias necessárias à garantia da excelência do serviço prestado;

5.2.9. Avaliar a qualidade dos serviços prestados utilizando critérios e ferramentas aprovados pela CONTRATANTE;

5.2.10. Promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços.

5.2.11. A quantidade de monitorias executadas fica à critério da CONTRATADA. Contaremos com a expertise da empresa contratada para definir as melhores métricas de monitoria buscando atingir os índices de satisfação do usuário previstos no Anexo I - Termo de Referência.

6. OPERADOR MULTISSERVIÇOS

6.1. PERFIL:

6.1.1. Ensino médio completo ou superior cursando em áreas relacionadas às atividades exercidas.

6.1.2. Possuir conhecimentos básicos de informática (internet, edição de texto e planilha eletrônica).

6.1.3. Demonstrar clareza e objetividade na linguagem falada, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes.

6.1.4. Sensibilidade para questões sociais.

6.1.5. Possuir capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho.

6.1.6. Ter iniciativa e capacidade de interpretação.

6.1.7. Demonstrar facilidade e interesse na assimilação e transmissão de conhecimento das atividades pertinentes às suas atribuições.

6.1.8. Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação.

6.2. ATRIBUIÇÕES:

6.2.1. Orientar e informar os empreendedores e potenciais empreendedores acerca dos programas, projetos e políticas da ADE SAMPA de forma aprofundada com minúcias dos projetos.

6.2.2. Registrar no Sistema de Gestão de Atendimento todas as ligações atendidas (informações, solicitações, reclamações, sugestões e denúncias).

6.2.3. Executar serviços de atendimento ao Microempreendedor Individual - MEI, com orientações à respeito de formalização, alteração e cancelamento do registro do MEI;

6.2.4. Executar oferta e intermediação de solicitação de crédito e outros produtos e serviços financeiros, recepção de documentos, inserção de informações em sistema disponibilizado pela CONTRATANTE e Instituições Financeiras parceiras.

6.2.5. Emitir e enviar por e-mail para o empreendedor (quando assim solicitado) boletos DAS-MEI e Declaração Anual de rendimentos (DASN-SIMEI);

6.2.6. Orientar sobre senha web e emissão de notas fiscais;

6.2.7. Realização de agendamentos para atendimento nas unidades presenciais através de ferramenta a ser fornecida pela CONTRATANTE;

6.2.8. Além do atendimento telefônico, o atendimento também será realizado via CHAT/mensageria, sendo que cada operador/atendente pode atender até 4 cidadãos simultaneamente. Quando for atendimento telefônico, apenas um atendimento por vez.

6.2.9. Instruir os empreendedores quanto a utilização do Gestão Sampa (Sistema de Gestão da ADE SAMPÁ) a ser disponibilizado pela CONTRATANTE, incluindo-se instalação, configuração, funcionalidades e manuseio da ferramenta.

6.2.10. Dar suporte técnico aos empreendedores na utilização da ferramenta mencionada no item 2.8. do Anexo III e de outras que venham a ser disponibilizadas pela ADE SAMPÁ.

6.2.11. Encaminhar aos técnicos responsáveis possíveis falhas técnicas relacionadas a bugs e desenvolvimento da ferramenta Gestão Sampa, citada no item 2.8.3 do Anexo III e no item Divulgação e Instrução sobre ferramentas tecnológicas contratadas/disponibilizadas pela ADE SAMPÁ do [ANEXO III - SERVIÇOS OFERTADOS](#).

ANEXO III - SERVIÇOS OFERTADOS

1. Os serviços abaixo relacionados são os serviços que serão ofertados inicialmente, porém estes poderão ser alterados de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, incluindo ou alterando serviços que venham a ser promovidos pela ADE SAMPA:

1.1. Atendimento ao Microempreendedor Individual:

1.1.1. Orientações sobre formalização, emissão de notas fiscais e senha web;

1.1.2. Consulta de viabilidade prévia (atividades e endereços permitidos ao MEI na Cidade de São Paulo);

1.1.3. Emissão de DAS-MEI;

1.1.4. Entrega da DASN-SIMEI (Declaração Anual do Simples Nacional);

1.1.5. Outros serviços para o MEI que estejam ao alcance da ADE SAMPA.

1.2. Oferta e Intermediação de solicitações de Crédito e outros produtos e serviços financeiros.

1.3. Divulgação e Informações sobre capacitações e acelerações (Fábrica de Negócios, VAI TEC, etc).

1.4. Informações e agendamento para os TEIAs.

1.5. Informações e agendamento para as unidades presenciais.

1.6. Divulgação e instrução sobre ferramentas tecnológicas contratadas/disponibilizadas pela ADE SAMPA.

2. Detalhamento dos serviços que serão ofertados a princípio:

2.1. Atendimento ao Microempreendedor Individual

2.1.1. O atendimento ao MEI e seus subserviços formam hoje o principal público de atendimento da ADE SAMPA. Todos os operadores devem dominar de forma clara os serviços relacionados ao MEI e executá-los de forma rápida e segura. Todos os funcionários envolvidos com o atendimento devem ter a clareza de todo o processo, desde a abertura do CNPJ até o cancelamento deste, passando por todas as etapas pertinentes à regularização do Microempreendedor Individual na Cidade de São Paulo.

2.2. Oferta e Intermediação de Solicitação de Crédito e outros Produtos e Serviços Financeiros

2.2.1. Os operadores deverão executar os serviços de oferta e intermediação das linhas de crédito e outros produtos e serviços financeiros das instituições parceiras da Contratante, incluindo: (i) divulgação das linhas de crédito e outros produtos e serviços financeiros garantindo o detalhamento de suas características ao público-alvo; (ii) orientação sobre requisitos para solicitação das linhas de crédito e

outros produtos e serviços financeiros; (iii) coleta de dados e pré-análise de restritivos do solicitante junto aos órgãos de consulta ou sistema disponibilizado pela instituição parceira; (iv) coleta de informações e documentos do solicitante; (v) checagem de conformidade das informações e documentos coletados fornecidos pelo solicitante; (vi) inserção das informações e documentos do solicitante em sistema da instituição parceira; (vii) resolução de pendências apontadas pela instituição parceira para concretização da operação; (viii) emissão e disponibilização de contrato para assinatura pelo solicitante, se necessário para a parceria (ix) acompanhamento de status do crédito, na fase pré e pós desembolso, ou produto/serviço contratado; (x) outros serviços necessários para a gestão das parcerias envolvendo produtos financeiros.

2.2.2. Ao longo da vigência deste contrato: (i) os procedimentos descritos acima poderão apresentar diferentes configurações e sistemas de acordo com cada instituição parceira da Contratante; (ii) a Contratante poderá incluir ou excluir produtos e instituições parceiras a seu critério; (iii) caberá à Contratante e/ou à equipe de suporte das instituições parceiras fornecer manuais de procedimentos e manter contato constante com o supervisor de equipe da Contratada para garantir um canal permanente de esclarecimento de dúvidas sobre os procedimentos, bem como atualizações e treinamentos que se façam necessários.

2.2.3. É imprescindível que os funcionários da Contratada mantenham absoluto sigilo quanto às informações, dados e processos obtidos que não sejam comprovadamente de domínio público.

2.3. Divulgação e Informações sobre capacitações e acelerações

2.3.1. Periodicamente a ADE SAMP promove capacitações específicas para empreendedores. A CONTRATADA deverá garantir que todos os operadores estejam atualizados sobre os cursos/programas ofertados, garantindo a ampla divulgação dessas ações.

2.3.2. Os *links* para inscrição deverão ser enviados para toda a base de contato da CONTRATANTE sempre que novas turmas de capacitação forem abertas e novos editais de aceleração publicados. O funcionário deverá facilitar a inscrição daqueles que entrarem em contato com a central e demonstrarem interesse.

2.4. Informações e agendamento para os Espaços de Trabalho (TEIA, Sampa Cast, e outros)

2.4.1. Os funcionários deverão fornecer informações sobre a localização, horário de funcionamento das unidades TEIAs (coworking público), sempre focando nas de maior facilidade de acesso aos empreendedores que entrarem em contato.

2.4.2. Orientar/realizar agendamento dos empreendedores através do sistema próprio de agendamento para os TEIAs, atendimento, Sampa Cast, cursos, eventos e demais oportunidades

disponíveis na ferramenta. A operacionalização desse sistema pode ser feita diretamente pelo empreendedor através de aplicativo *mobile* ou pelos funcionários do teleatendimento usando uma aplicação *web*.

2.5. Informações e agendamento para as unidades presenciais

2.5.1. Os funcionários deverão fornecer informações sobre a localização, horário de funcionamento e serviços ofertados nas unidades presenciais, sempre focando nas de maior facilidade de acesso aos empreendedores que entrarem em contato.

2.5.2. Os agendamentos para as unidades do Descomplica SP são feitos através da Central SP156, em sistema próprio de agendamento do Descomplica SP. Para essas unidades, o papel do operador se limita a instruir o empreendedor sobre como agendar o atendimento.

2.6. Informações e agendamento para o atendimento em campo (atendimento porta a porta)

2.6.1. A ADE SAMP A oferta atendimento em estabelecimentos comerciais para que o empreendedor não precise sair do seu ambiente de trabalho para ter acesso aos serviços.

2.6.2. Os funcionários deverão acessar a plataforma disponibilizada pela CONTRATANTE com dados do empreendedor que solicite uma visita ao seu estabelecimento.

2.7. Informações e agendamento para o COE (Ciclo de Orientação Empresarial)

2.7.1. O Ciclo de Orientação Empresarial é gratuito e oferece atendimento personalizado. A metodologia ajuda os negócios a implantar práticas inovadoras que promovem a saúde financeira e crescimento do negócio. Analistas de negócios qualificados visitam os negócios, apresentam soluções e oferecem respostas às demandas dos empreendimentos atendidos no que diz respeito à gestão do negócio, finanças, vendas, marketing e acesso a crédito.

2.7.2. O negócio que aderir ao Ciclo de Orientação Empresarial receberá visitas periódicas do Analista de Negócios. A primeira etapa consiste em realizar um diagnóstico que identifica as oportunidades de melhoria a serem exploradas para ampliar a sua competitividade.

2.7.3. A partir desse diagnóstico, o analista de negócios vai propor a construção de um plano de ação para inserir soluções inovadoras para o negócio. Depois de definido, o plano será implementado sob a responsabilidade do(a) empreendedor(a) com o acompanhamento do analista de negócios.

2.7.4. Os empreendedores interessados no COE devem ser inscritos no *link* de interesse ou plataforma disponibilizada pela CONTRATADA. Os inscritos deverão aguardar o agendamento do analista de negócios para a visita de sensibilização. A equipe de teleatendimento deve divulgar o COE e compartilhar o *link* para empreendedores formais ou informais, que tenham disponibilidade de tempo para receber visitas periodicamente e realize vendas de forma recorrente.

2.8. Divulgação e Instrução sobre ferramentas tecnológicas contratadas/disponibilizadas pela ADE SAMPÁ

2.8.1. Toda a equipe deve possuir pleno domínio sobre as ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela CONTRATANTE, em especial as que serão fornecidas aos empreendedores.

2.8.2. Os operadores devem estar preparados para instruir sobre a correta utilização das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, incluindo-se instalação, cadastro, configuração e funcionalidades do sistema.

2.8.3. A ADE SAMPÁ possui um ERP, um Sistema de Gestão que é ofertado de forma gratuita aos empreendedores da Cidade de São Paulo.

2.8.4. Atualmente a ADE SAMPÁ já conta com um sistema de agendamentos para reserva de estações de trabalho do TEIA (o mesmo sistema utilizado para agendar atendimentos nas unidades presenciais). Os operadores deverão ofertar esse serviço e dar suporte ao empreendedor que encontrar dificuldades em utilizar o aplicativo.

2.8.5. A CONTRATADA deverá fazer a divulgação e fornecer suporte aos empreendedores sobre estas e outras ferramentas tecnológicas que venham a ser disponibilizadas pela CONTRATANTE.

ANEXO IV - PLATAFORMA CONTACT CENTER

1. PLATAFORMA DE CONTACT CENTER

- 1.1. A CONTRATADA deverá fornecer plataforma de contact center e módulo de gestão de atendimento, destinados à Central de Atendimento ao Empreendedor da ADE SAMPA.
- 1.2. A plataforma da CONTRATADA deverá ser compatível com o Microsoft Dynamics 365.

2. MÓDULOS E CARACTERÍSTICAS

Módulos
URA (para recepcionar e direcionar as chamadas)
Telefonia (ativa e Receptiva, com gravação de chamadas)
Envio e recebimento de e-mails
Disparo eletrônico de mensagens (apenas envio)
WhatsApp Business (envio e recebimento)
Pesquisa de satisfação
Suporte Técnico

2.1. URA - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

- 2.1.1. As ligações deverão ser recepcionadas por URA (Unidade de Resposta Audível).
- 2.1.2. O projeto da árvore de voz deverá ser desenvolvido em conjunto com a ADE SAMPA. A contratada é responsável pela programação e gravação.
- 2.1.3. Modificações: A programação e fraseologia podem ser alteradas pela ADE Sampa sem necessidade de parada, com prazo máximo de 3 dias corridos.
- 2.1.4. Customização: Deve permitir fácil customização via interface visual online.
- 2.1.5. Desvio de Chamadas: Desviar para o Atendente todas as ligações após 10 segundos de inatividade.
- 2.1.6. Retomada de Chamadas: Permitir ao Atendente retornar chamadas para a URA, direcionando os usuários para opções habilitadas.
- 2.1.7. Menus de Navegação: Criar menus com opções para voltar ao início ou a níveis anteriores.

2.2. ATENDIMENTO POR VOZ - TELEFONIA

- 2.2.1. Formas de Atendimento: Ativo (para qualquer número cadastrado na base de dados) e Receptivo (para qualquer número que entrar em contato);

- 2.2.2.** Acompanhamento em tempo real das ligações em fila;
- 2.2.3.** Além de troca de categoria, em chamados que estão com a ligação em andamento é possível transferir para serviço ou para outro operador atender (em tempo real).
- 2.2.4. DAC - DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS:**
- 2.2.4.1.** O Distribuidor Automático de Chamadas – DAC, compatível com a URA, deverá estar, inicialmente, configurado como descrito nos seguintes itens:
- 2.2.4.2.** Permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
- 2.2.4.3.** Capacidade para que todos os parâmetros do perfil do Atendente acompanhem a identificação de seu login e sejam independentes da localização física da posição de atendimento.
- 2.2.4.4.** Possibilitar que o Atendente digite códigos relacionados aos estados de pausas inerentes a sua jornada de trabalho pelo dispositivo telefônico.
- 2.2.4.5.** Ter capacidade de mensurar o tempo de espera de uma chamada na fila virtual como também a previsão do tempo de espera que a chamada permanecerá na mesma.
- 2.2.4.6.** Permitir visualizar o desempenho a nível de atendente, tais como: nome do atendente, quantidade de chamadas atendidas por ele, o tempo médio de conversação com o usuário, o tempo de espera, bem como de um grupo de atendentes.
- 2.2.4.7.** Permitir visualizar o desempenho da operação de forma sistêmica, no que tange ao tráfego de chamadas, desde sua entrada na Central de Atendimento até a posição de atendimento. Quantificar as situações das chamadas entrantes como atendidas, abandonadas em fila, em espera em fila e os respectivos indicadores de nível de serviço por meio de uma interface de gerenciamento da plataforma.
- 2.2.4.8.** Permitir a associação de um atendente a um modelo multisserviços que possibilite atendimento a vários grupos de atendimento simultâneos, com regras de distribuição configuradas a qualquer momento pelo Supervisor de Atendimento. Este procedimento deverá ocorrer em tempo real, sem quedas, ou paradas no sistema, e sem interrupção da chamada de atendimento em curso.
- 2.2.5. GRAVAÇÃO DAS LIGAÇÕES RECEBIDAS E REALIZADAS:**
- 2.2.5.1.** Todas chamadas - recebidas ou realizadas - deverão ser gravadas e disponibilizadas à CONTRATANTE sempre que solicitadas.
- 2.2.5.2.** As gravações devem ser organizadas por serviço solicitado na URA, facilitando assim a identificação quando por amostragem.

- 2.2.5.3. Compressão de Voz: Utilizar algoritmos de compressão para otimizar gravações de mensagens de voz.
- 2.2.5.4. Mensagens Síncronas: As gravações devem iniciar a partir do começo, exceto música de espera.
- 2.2.5.5. Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e Supervisores de Atendimento, ou seja, gravação de 100% dos atendimentos, simultaneamente.
- 2.2.5.6. Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de todas as informações relacionadas à chamada, como por exemplo: número chamador, horário, destino, duração, ramal e logins do atendente.
- 2.2.5.7. Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em mídia eletrônica por um período mínimo de 90 (noventa) dias e com acesso imediato (on-line) das gravações.
- 2.2.5.8. Capacidade de backup em mídias variadas.
- 2.2.5.9. Capacidade de recuperação e busca em ambiente web, local ou externo.
- 2.2.5.10. Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como: Windows, Mac OS, ou Linux, ou através de dispositivos móveis.
- 2.2.5.11. Por meio de controle de permissão de acesso, a Contratada deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs. LAN (Local Area Network) e WAN (Wide Area Network)
- 2.2.5.12. Capacidade de compactação das gravações nos formatos “WAV” ou “MP3”, podendo a gravação ser resgatada e reproduzida nos players de áudio existentes no mercado.

2.3. ATENDIMENTO POR E-MAIL

- 2.3.1. A plataforma deve contar com recurso de envio e recebimento de e-mails na mesma licença do funcionário logado, permitindo o rastreamento do atendimento realizado e o histórico de atendimentos ao cliente, permitindo a vinculação deste a atendimentos realizados por voz ou whatsapp.

2.4. DISPARO ELETRÔNICO DE MENSAGENS

- 2.4.1. O disparo de SMS será utilizado apenas para abordagens ativas e/ou campanhas de divulgação de algum produto específico, seja ele da ADE SAMPÁ ou de parceiros.

2.5. ATENDIMENTO POR WHATSAPP

- 2.5.1. Disparo Ativo para qualquer número cadastrado na base de dados e atendimento Receptivo para qualquer número que entrar em contato.
- 2.5.2. Deve permitir o atendimento por texto ou por voz.

2.5.3. Deve permitir a identificação do número na base de dados e atrelar o atendimento ao cadastro do cliente.

2.5.4. Manter o histórico de mensagens trocadas para consultas futuras.

2.6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2.6.1. Ao final de cada atendimento, seja este por e-mail, whatsapp ou telefone, deverá ser realizada uma pesquisa de satisfação.

2.6.2. Para as ligações por voz, antes de encerrar a chamada o cliente deverá ser orientado a aguardar em linha para responder a pesquisa (através de gravação eletrônica, sem interferência humana);

2.6.3. Para atendimento via whatsapp, a pesquisa deverá ser realizada no próprio whatsapp;

2.6.4. Para atendimentos por e-mail, após a resolução da demanda, a pesquisa deverá ser enviada por e-mail.

2.6.5. Independentemente do canal de atendimento utilizado, a pesquisa deverá obedecer aos mesmos critérios de avaliação.

2.6.6. A pesquisa também poderá ser utilizada para avaliar os atendimentos realizados de forma presencial pela ADE SAMP, através de envio de link de pesquisa de satisfação (por SMS, WhatsApp ou e-mail).

2.6.7. A CONTRATANTE pode solicitar pesquisas adicionais conforme sua necessidade, como NPS, CSAT, Escala de Likert e feedback qualitativo. Essas ferramentas ajudam a obter uma compreensão mais profunda da qualidade do serviço prestado.

2.6.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios mensais gerados a partir das avaliações de satisfação do usuário.

2.7. SUPORTE TÉCNICO

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

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

2.7.2. Será responsabilidade da CONTRATADA realizar o monitoramento completo das soluções, inclusive de todas as integrações em funcionamento, e apresentar painel de disponibilidade em tempo real bem como relatório de aferição mensal do SLA.

2.7.2.1. A CONTRATANTE deverá ter conhecimento da metodologia de monitoramento e geração do relatório e poderá a qualquer momento auditar as informações fornecidas.

- 2.7.2.2.** Em caso de problemas relacionados à integração, a CONTRATADA, com o apoio da CONTRATANTE, será responsável por apurar a causa e promover a solução.
- 2.7.2.3.** Manutenções que provoquem indisponibilidades só poderão ser realizadas com a devida concordância por parte da CONTRATANTE.
- 2.7.2.3.1.** A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE com no mínimo 3 (três) dias úteis a realização da manutenção descrita no item supracitado.

3. ANS - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT)

- 3.1.** Os prazos a serem respeitados pela contratada no atendimento das solicitações abertas deverão ser os descritos na quadro abaixo:

Severidade	Tipo	Tempo
Crítica	Dúvidas, incidentes e problemas em processo crítico do sistema, que gera alto impacto na realização de entregas importantes de negócio e que precisa ser respondida imediatamente, considerando possibilidade imediata de perdas e/ou danos significativos aos empreendedores.	8h
Alta	Dúvidas, incidentes e problemas em processo crítico do sistema, que gera alto impacto na realização de entregas importantes de negócio e que precisa ser tratada com urgência.	10h
Média	Dúvidas, incidentes e problemas em processo importante, mas que não requer urgência na solução, considerando que a finalização do processo pode esperar algumas horas.	12h
Baixa	Dúvidas, incidentes e problemas em processo não crítico do sistema e que não representam impacto significativo ao cliente.	24h

4. SEGURANÇA / LGPD

- 4.1.** As informações e dados corporativos são confidenciais e com alto nível de sensibilidade ao negócio da ADE SAMPA. Todas as informações são de propriedade de ADE SAMPA e em nenhuma hipótese poderá ser repassada, transmitida, utilizada ou vendida a terceiros sem a concordância por escrito da ADE SAMPA.
- 4.2.** O sistema deverá respeitar todas as regras exigidas pela Lei Geral de Proteção de Dados.

4.3. A Contratada é a responsável pela segurança dos dados e informações coletadas, sendo-lhe aplicável todas as sanções cabíveis e eventuais reparações cíveis que couberem.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1. Todas as informações/dados inseridos na solução durante a vigência da contratação serão de propriedade da ADE SAMP, não podendo ser divulgadas sem prévia autorização da mesma, como também não cabendo à contratada nenhum direito sobre estas informações/dados ou sobre sua utilização. A empresa contratada ao término ou quando solicitada deverá fornecer o *backup* do banco de dados com as informações.

ANEXO V - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

CONCORRÊNCIA Nº:

PROCESSO SEI Nº: 8710.2024/0000905-7

TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento remoto aos empreendedores da Cidade de São Paulo, incluindo implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e remota - humana (contact center), backoffice de informações e dados e implantação, gerenciamento do relacionamento com o cidadão empreendedor, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service), conforme Termo de Referência, **Anexo I**.

A (empresa) inscrita no CNPJ/MF sob nº, estabelecida na, nº, telefone/fax nºs, e-mail, propõe prestar o serviço licitado, nos seguintes preços e condições.

#	Recursos Humanos	Unidade de Medida	Quantitativo Anual	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	Gerente	Posto	1			R\$ 0,00
2	Instrutor de treinamento	Posto	1			R\$ 0,00
3	Coordenador de Operação	Posto	2			R\$ 0,00
4	Monitor de qualidade	Posto	2			R\$ 0,00

5	Operador Multiserviços	Posto	30	R\$ 0,00
---	---------------------------	-------	----	----------

Total			36	R\$ 0,00
--------------	--	--	-----------	-----------------

#	Funcionalidades	Unidade de medida	Quantitativo Anual	Valor unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	Atendimento por voz (ativo e receptivo)	Minuto	1.500.000			R\$ 0,00
		Licença	36			R\$ 0,00
2	Atendimento E-mail	Licença	36			R\$ 0,00
3	URA (para recepcionar e direcionar as chamadas)	Serviço	1			R\$ 0,00
4	Broker SMS	Serviço	1			R\$ 0,00
5	Mensageria (disparo SMS)	Interação	240.000			R\$ 0,00
6	Broker WhatsApp Business API	Serviço	1			R\$ 0,00
7	Mensageria (WhatsApp Business - Recebimento)	Interação	150.000			R\$ 0,00
8	Mensageria (WhatsApp Business - Envio)	Interação	150.000			R\$ 0,00
9	URA inteligente	Serviço	1			R\$ 0,00
10	Pesquisa de Satisfação	Serviço	1			R\$ 0,00
11	Suporte Técnico	Serviço	1			R\$ 0,00
Total						R\$ 0,00

Valor mensal

total:

Valor 12 meses: R\$
0,00

DAS CONDIÇÕES GERAIS:

Prazo de início da prestação dos serviços: conforme **Termo de Referência**, que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico, como **Anexo I**.

DA VALIDADE DA PROPOSTA:

Validade de 60 (sessenta) dias corridos.

São Paulo, [...] de [...] de 202_.

(assinatura e identificação do representante legal)

Nome:

CPF:

ANEXO VI - MODELOS DE DECLARAÇÕES

ANEXO VI.1

DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE TRABALHISTA, FISCAL E OUTRAS

Nome completo:

RG nº:

CPF nº:

DECLARO, sob as penas da Lei, que o proponente (nome empresarial), interessado em participar do Edital de Concorrência - nº 007/2024:

- a. está em situação regular perante o Ministério do Trabalho no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal;
- a. não possui impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração;
- a. cumpre as normas de saúde e segurança do trabalho, e;
- a. 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 6.019/1974 com a redação dada pela lei de 13.467/2017.

(Local e data).

Nome e assinatura do representante legal

ANEXO VI.2

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DA PROPOSTA E ATUAÇÃO
CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO**

Eu, _____, portador do Reg.ºe do CPF/MF nº....., representante legal do licitante interessado em participar do Edital de Concorrência nº 007/2024, **DECLARO**, 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 outro 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 outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c. o licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro 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 outro 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 do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

DECLARO, ainda, que a pessoa jurídica que represento 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 12.846/2013 e ao Decreto Municipal nº 55.107/2014 tais como:

- . 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 **ADE SAMP** ou 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 **ADESAMPA**;

h. 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.

(Local e data).

Nome e assinatura do representante legal

ANEXO VI.3

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO

Eu,....., portador do RG nºe do CPF nº....., representante legal do licitante interessado em participar do Edital de Concorrência nº 007/2024, **DECLARO**, sob as penas da lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

Que nenhum dos integrantes do quadro societário é cônjuge, companheiro(a) ou parente consanguíneo ou afim, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau do Diretor, dirigente, empregado, autor do projeto técnico/executivo, com cargo na **AGÊNCIA SÃO PAULO DE DESENVOLVIMENTO – ADE SAMP**, administração direta ou indiretamente, conforme disposto no artigo 64 do RILAC.

(Local e data).

Nome e assinatura do representante legal

ANEXO VI.4

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Concorrência nº: 007/2024

Processo SEI nº:8710.2024/0000905-7

ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM ME/EPP, NOS TERMOS DO ITEM 8.1.3.3, e 8.1.3.3.11 DO EDITAL.

Eu, , portador do RG nºe do CPF/MF nº....., representante legal do licitante interessado em participar do Edital de Concorrência nº **007/2024**, **DECLARO**, sob as penas da Lei, 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.

(Local e data).

Nome e assinatura do representante legal

ANEXO VII - MINUTA DO TERMO DE CONTRATO

CONCORRÊNCIA nº: 007/2024

Processo SEI nº 8710.2024/0000905-7

VALOR DO CONTRATO: R\$ (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)

De um lado, a **AGÊNCIA SÃO PAULO DE DESENVOLVIMENTO - ADE SAMP**, a seguir denominada “**CONTRATANTE**”, Serviço Social Autônomo, pessoa jurídica de direito privado de fins não econômicos, de interesse coletivo e de utilidade pública, vinculada por cooperação à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho (“SMDET”) da Prefeitura do Município de São Paulo, com sede na Rua Líbero Badaró nº 425, 11º andar, Centro, São Paulo/SP, CEP 01009-905, inscrita no CNPJ/MF sob nº 21.154.061/0001-83, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, o Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, nomeado pelo Prefeito da Cidade de São Paulo sob a Portaria nº XXXX de XX de XXXXX de XXXX e por seu Diretor-Executivo, o Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, nomeado pelo Prefeito da Cidade de São Paulo sob a Portaria nº XXXX de XXX de XXXX de XXXX, no uso da competência conferida pelo Estatuto Social, Lei Municipal nº 15.838, de 4 de julho de 2013 e Decreto Municipal nº 54.569, de 8 de novembro de 2013, de outro lado, a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a seguir denominada “**CONTRATADA**”, com sede na XXXXXXXX nº XXXXX, bairro XXXXX, no Município de XXXXXX, com sede na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, nº XXXXX, bairro XXXXXXXXXXXX, no Estado de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – CEP XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ/MF nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, neste ato representada pelo Senhor(a) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador(a) do RG nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX e CPF nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, celebram este contrato com fundamento nos procedimentos do Regulamento Interno Para Licitações, Aliações e Contratos da ADE SAMP (“RILAC”), subsidiariamente, na legislação municipal vigente e suas alterações posteriores, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para a implantar e operar serviços de atendimento remoto em nome da Agência São Paulo de Desenvolvimento - ADE SAMP, incluindo implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas

formas eletrônica e remota - humana em modelo CCaaS (*Contact Center as a Service*) e gerenciamento do relacionamento com o cliente, conforme especificações no Termo de Referência anexo ao presente contrato.

Parágrafo Primeiro

O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

Parágrafo Segundo

O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço global.

Parágrafo Terceiro

O presente contrato será regido, especialmente, pelo RILAC, e pela legislação vigente à época, pertinente à contratação.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

A presente contratação terá o prazo de vigência de 12 (doze) meses, permitindo sua prorrogação, limitada a sessenta meses.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser executados em conformidade com o disposto no Termo de Referência, com início imediato a partir da data da última assinatura do contrato, devendo o cumprimento dos prazos seguir de acordo com o item 15 - Plano de implantação, do Termo de Referência.

CLÁUSULA QUARTA – ITENS OBJETO DE CONTRATAÇÃO

O objeto do Termo de Referência é composto por 4 itens que integram um único lote: (i) Equipe técnica qualificada para gerenciamento e operação de 30 postos de atendimento remoto; (ii) Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana em modelo CCaaS (*Contact Center as a Service*); (iii) Implantação e fornecimento de plataforma de Contact Center com Suporte Técnico; (iv) Capacitação e Formação dos Profissionais.

Parágrafo Primeiro

A prestação do serviço de teleatendimento humano deverá ocorrer das 08h00 às 20h00, em dias úteis, sendo possível o remanejamento dos horários dos funcionários para atender os horários de pico de demanda, de acordo com o exposto no ITEM 1 – Equipe Técnica Qualificada para Gerenciamento e Operação de 30 Postos de Atendimento Remoto.

Parágrafo Segundo

O conjunto dos itens destina-se ao atendimento e gerenciamento do relacionamento com o empreendedor, público-alvo desta Agência, à disponibilização de informações, à digitalização e à automação dos serviços nas condições e especificações constantes deste documento.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A CONTRATADA, além das obrigações constantes do Termo de Referência, que constitui Anexo I do edital indicado no preâmbulo, e daquelas estabelecidas no RILAC e em Lei, em especial as definidas nos diplomas federal e municipal sobre licitações, caberá:

- I. zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;
- II. cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;
- III. 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;
- IV. dar ciência imediata e por escrito à CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
- V. prestar à CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços;
- VI. 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;
- VII. responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos da legislação pertinente à época;
- VIII. manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente, quando for o caso;
- IX. substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da solicitação justificada formulada pela CONTRATANTE;
- X. 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;

- XI. 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;
- XII. identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;
- XIII. obedecer às normas e rotinas da CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste contrato, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- XIV. 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;
- XV. reexecutar os serviços sempre que solicitado pela CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;
- XVI. 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;
- XVII. observar e cumprir todas as leis, regulamentos de órgãos de fiscalização que tenham relevância e sejam pertinentes ao objeto contratado;
- XVIII. Caso a CONTRATANTE seja notificada de qualquer infração, a CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo pagamento das infrações, multas e eventuais indenizações. Não havendo o pagamento pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento e descontar o valor, bem como multa por descumprimento da fatura final dos serviços e/ou cobrar extra e judicialmente os valores.
- XIX. Responsabilizar-se tecnicamente, civil e criminalmente pelos danos causados diretamente à ADE SAMP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.
- XX. Implementar medidas de segurança considerando as regras da Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709/18 durante toda execução do objeto deste Termo.

Parágrafo Primeiro

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.

Parágrafo Segundo

Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Municipal nº 55.107/2014, 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:
 - V. fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- VI. criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- VII. 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
- VIII. manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- IX. 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.

Parágrafo Terceiro

O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula Quinta 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 12.846/2013 e o Decreto Municipal nº 55.107/2014.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

À CONTRATANTE cabe, além das obrigações constantes do Termo de Referência:

- I. exercer a fiscalização dos serviços, designando servidor responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pelos contatos com a CONTRATADA;
- II. fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do objeto do contrato;
- III. efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste e no Termo de Referência - Anexo I;
- IV. permitir aos técnicos e profissionais da CONTRATADA acesso às áreas físicas envolvidas na execução deste contrato, observadas as normas de segurança;
- V. observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da CONTRATADA, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, o RILAC, com suas alterações subsequentes.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CONTRATANTE** exercerá a fiscalização dos serviços por intermédio de funcionário da ADE SAMPA, a ser indicado por instrumento próprio no processo SEI, de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

Parágrafo Primeiro

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**.

Parágrafo Segundo

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 Termo de Referência - **Anexo I** do edital.

CLÁUSULA OITAVA - DOS PREÇOS

A **CONTRATADA** obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço total de R\$ (), cuja composição está de acordo com a proposta comercial constante ofertada pela **CONTRATADA**.

Parágrafo Primeiro

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 e equipamentos.

Parágrafo Segundo

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.

CLÁUSULA NONA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas para a execução do objeto deste contrato onerarão os recursos financeiros disponíveis no Orçamento da ADE SAMP, conforme Contrato de Gestão 001/2022 com SMDET .

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PAGAMENTOS

Parágrafo Primeiro

Os pagamentos serão efetuados mensalmente pela ADE SAMP em favor da **CONTRATADA**, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura à ADE SAMP.

Parágrafo Segundo

A apresentação de relatório sobre serviços efetivamente realizados, devendo: (i) ser apresentado em papel timbrado com data e assinatura, e; (ii) conter boleto bancário emitido pelo Banco do Brasil com o valor total correspondente ao mês efetivamente executado ou os dados da conta no Banco do Brasil da **CONTRATADA**, caso prefira receber por transferência bancária.

Parágrafo Terceiro

O boleto bancário emitido pelo Banco do Brasil deverá informar a agência, localidade e número da conta

corrente em que deverá ser efetivado o crédito e nota fiscal de pagamento em até 30 (trinta) dias corridos da da aprovação do relatório de atividades/medição, bem como da análise da documentação mensal que deve ser apresentada pela CONTRATADA.

Parágrafo Quarto

A CONTRATADA deve garantir a inexistência de qualquer restrição em suas certidões fiscais e trabalhistas durante a vigência contratual. Eventual situação de irregularidade não impede o pagamento, se o objeto tiver sido executado e devidamente atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a aplicação de sanções administrativas à CONTRATADA.

Parágrafo Quinto

A CONTRATANTE reserva-se o direito de suspender o pagamento se o fornecimento estiver em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

Parágrafo Sexto

Para solicitar cada pagamento, a Contratada apresentará, via e-mail, os seguintes documentos:

- Comprovante de Inexistência de Registros no CADIN Municipal, disponível no site da Secretaria Municipal da Fazenda de São Paulo;
- Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Municipal, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Tributos Mobiliários;
- Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa, disponível no portal da Secretaria Estadual da Fazenda;
- Certidão Negativa de Falência ou Concordata, disponível no portal do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo;
- Certificado de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS-CRF), disponibilizado no portal da Caixa Econômica Federal;
- Prova de regularidade trabalhista, com a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), disponível no portal da Justiça do Trabalho;
- Certidão de regularidade de débito com a Receita Federal, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

Parágrafo Sétimo

A Contratada deve garantir a inexistência de qualquer restrição em suas certidões fiscais e trabalhistas durante a vigência contratual, especialmente no CADIN MUNICIPAL. Eventual situação de irregularidade não impede o pagamento, se o objeto tiver sido executado e devidamente atestado. Tal

hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes à aplicação das penalidades cabíveis à Licitante.

Parágrafo Oitavo

A Contratante não aceitará recibo como documento fiscal.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUBCONTRATAÇÃO

Não haverá subcontratação no objeto ora contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO CONTRATADO

A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

Parágrafo Primeiro

Por acordo entre as partes, o objeto poderá ser acrescido ou suprimido acima de 50% (cinquenta por cento), desde que devidamente fundamentado, conforme estabelecido no parágrafo 1º do artigo 52 do RILAC.

Parágrafo Segundo

Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições no RILAC e na legislação vigente à época pertinente ao caso concreto.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

O contrato poderá ser rescindido, na forma, com as consequências e pelos motivos previstos no RILAC e na legislação vigente à época.

Parágrafo Único

A **CONTRATADA** reconhece desde já os direitos da **CONTRATANTE** nos casos de rescisão administrativa, prevista no prevista no RILAC, bem como 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 CONTRATUAIS E ADMINISTRATIVAS

A CONTRATADA estará sujeita às penalidades listadas abaixo, para além das penalidades previstas no RILAC e na sua ausência, na Lei Federal nº 14.133/21, ou outra legislação que venha a substituí-la, bem como na Lei Municipal nº 13.278/2002.

Parágrafo Primeiro

Mediante atraso injustificado para iniciar a execução do contrato, aplicar-se-á multa diária sobre o valor global do contrato de 0,5% até o 15º dia, e de 1% a partir do 16º dia até o 30º dia.

Parágrafo Segundo

Pela inexecução total ou parcial do contrato a ADE SAMP poderá, garantida a possibilidade de rescisão do contrato por sua parte, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções que podem ser aplicadas de forma cumulativa:

- Advertência por escrito;
- Multa, conforme prevista no presente instrumento;
- Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

Parágrafo Terceiro

A inexecução total do contrato ensejará multa de 10% sobre o valor global do contrato, independente da aplicação das sanções previstas nos parágrafos segundo e quarto deste Contrato, quando necessárias.

Parágrafo Quarto

A inexecução parcial do contrato ensejará a incidência de multas conforme tabela de infrações abaixo, podendo haver cumulação das penalidades, com base nas infrações cometidas pela CONTRATADA.

Parágrafo Quinto

A aplicação das sanções previstas no termo será apurada em procedimento administrativo, conforme item 16 do Edital.

Parágrafo Sexto

A critério da CONTRATANTE e, sendo possível, o valor devido será descontado da importância que a empresa tenha a receber. Impossibilitado o desconto, o valor será cobrado em processo judicial de execução.

Parágrafo Sétimo

Nas hipóteses de rescisão unilateral, será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato. Não deve haver cumulação entre a multa prevista neste parágrafo e a multa específica prevista para outra inexecução que enseje em rescisão. Nessa hipótese, deve ser aplicada a multa de maior valor.

Parágrafo Oitavo

À Contratada que não celebrar o contrato, quando convocada pela Contratante, deixar de entregar, ou apresentar documentação falsa, exigida para o certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada a penalidade acima cumulada com o impedimento de licitar e contratar com a ADE SAMP pelo prazo de até 02 (dois) anos.

Parágrafo Nono

Se a recusa em celebrar o contrato for motivada por fato impeditivo relevante, devidamente comprovado e superveniente à apresentação da proposta, a autoridade competente poderá, mediante ato motivado, deixar de aplicar as penalidades previstas.

Parágrafo Décimo

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

Referência geral para Multas		
Descrição	Referência	Grau
Atraso para o início e conclusão da execução do plano de implantação	Por ocorrência	5

Ultrapassar o limite de 5 dias úteis para informar cronograma de execução de serviços após o recebimento da OS	Por ocorrência	1
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados	Por ocorrência	5
Indicação de função de preposto de forma cumulativa com atribuições de execução do serviço	Por ocorrência	4
Não substituir em até 5 dias úteis o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica comprovada, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as Normas disciplinares da CONTRATANTE	Por ocorrência	4
Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses	Por ocorrência	4
Acumular 5 (cinco) advertências no período de 12 (doze) meses	Por ocorrência	5
Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste CONTRATO	Por ocorrência	5
Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total do CONTRATO	Por ocorrência	6
Na hipótese de descumprimento da Garantia de serviços	Por ocorrência	5
Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais	Por ocorrência	1
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado	Por ocorrência	1
Deixar de realizar transferência completa dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados	Por ocorrência	4
Deixar de realizar transição plena do CONTRATO, com total	Por	6

transferência de conhecimento	ocorrência	
Omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços	Por ocorrência	4
Dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da CONTRATANTE	Por ocorrência	4
Prestar serviço com baixa qualidade, desrespeitando os acordos de nível de serviço de forma recorrente	Por ocorrência	1
Tempo médio de resposta ao usuário acima do parâmetro estabelecido	Por ocorrência	1
Nível de satisfação abaixo do limite definido	Por ocorrência	2
Deixar de cumprir cláusula contratual	Por ocorrência	1

Parágrafo Décimo Primeiro

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

- Grau 1: Assim entendidas como aquelas que, isoladamente, não ocasionam impacto direto, imediato ou imediato na execução do serviço, ou ainda de natureza administrativa.
- Grau 2: Assim entendidas como aquelas que ocasionam impacto imediato na execução do serviço, ou cuja manutenção pode vir a ocasionar prejuízo operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 1.
- Grau 3: Assim entendidas como aquelas que ocasionam impacto imediato na execução do serviço, ou cuja manutenção pode vir a ocasionar prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 2.
- Grau 4: Assim entendidas como aquelas que ocasionam impacto imediato na execução e qualidades do serviço, ou cuja manutenção pode vir a ocasionar prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 3.
- Grau 5: Assim entendidas como aquelas com potencial de ocasionar impacto direto e imediato na execução do serviço, ou prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 4.

- Grau 6: Assim entendidas como aquelas que ensejam a rescisão contratual unilateral; ou, ainda, a reincidência de ocorrências Grau 5.

Parágrafo Décimo Segundo

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PROTEÇÃO DE DADOS E DO SIGILO

As Partes se comprometem a tratar os dados pessoais envolvidos necessários à execução do presente instrumento, exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destinam, bem como a toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), sob prejuízo da Parte infratora responderá pelas perdas e danos que comprovadamente der causa.

Parágrafo Primeiro - Co-Controladora

As Partes, em razão do objeto e das obrigações previstas neste instrumento, sempre que assumam conjuntamente a totalidade ou parte das decisões relevantes sobre o tratamento de Dados Pessoais, ou por uma das Partes em benefício de ambas ou para cumprimento das finalidades aqui descritas, atuarão como co-Controladoras no referido tratamento.

Parágrafo Segundo

Cada Parte deve assegurar que quaisquer dados pessoais que forneça à outra Parte tenham sido obtidos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e deverão tomar as medidas necessárias, incluindo, sem limitação, o fornecimento de informações, envio de avisos e inclusão de informações nas respectivas Políticas de Privacidade e demais documentos aplicáveis, bem como obtenção de consentimento dos titulares dos dados pessoais, quando aplicável, para assegurar que a outra Parte tenha o direito de processar tais dados pessoais.

Parágrafo Terceiro

A Parte que venha a fazer qualquer tipo de uso dos Dados Pessoais para outras finalidades que não aquelas descritas neste instrumento, agirá, em relação a tal tratamento, como Controladora independente dos Dados Pessoais, assumindo integral responsabilidade pela legalidade e legitimidade de tal tratamento. O disposto não limita ou prejudica qualquer obrigação de confidencialidade ou de sigilo legal que tenha sido assumida pela Parte Receptora ou à qual está esteja obrigada em relação a esses Dados Pessoais.

Parágrafo Quarto - Dados Pessoais Sensíveis

As partes reconhecem que os Dados Pessoais Sensíveis estão sujeitos a um maior rigor, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional. Assim, quando houver operações de Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis, deve ser garantido que as proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações sejam implementadas, como, por exemplo, mas não limitando a criptografia.

Parágrafo Quinto - Programa de Segurança e Governança de Dados

As Partes se comprometem a instituir e manter um programa abrangente de segurança e governança de dados pessoais. Esse programa deverá estabelecer controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais objeto de Tratamento, além de garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

Parágrafo Sexto - Medidas de Segurança

A CONTRATADA instituiu medidas de segurança de acordo com o disposto pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e espera que a CONTRATANTE desenvolva ou esteja em fase de implantação de medidas cabíveis de segurança e governança de dados pessoais, para proteger as informações pessoais tratadas, inclusive, mas não se limitando à confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais.

Parágrafo Sétimo - Direitos dos Titulares

As Partes serão responsáveis, quando agirem como Controladoras, conjunta ou independente, pelo recebimento, processamento e atendimento das solicitações de exercício de direitos dos titulares dos dados pessoais, devendo a outra Parte cooperar para isso quando os dados pessoais sejam por ela tratados, conforme disposto nesta Cláusula.

Parágrafo Oitavo

Sempre que solicitado por uma das Partes, a outra Parte deverá auxiliar no atendimento das requisições realizadas por titulares em relação aos Dados Pessoais tratados para as finalidades deste instrumento, providenciando todas as informações solicitadas pela outra Parte de forma imediata ou no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, justificando os motivos da demora.

Parágrafo Nono

Em relação aos tratamentos independentes, em que cada Parte conste como Controladora independente, ou quando uma das Partes venha a ser qualificada como Operadora e a outra como Controladora, a Parte classificada como Controladora independentemente aquele tratamento específico ficará responsável pelo atendimento à solicitação do titular de dados. Caso uma Parte venha a receber uma solicitação pela qual não seja responsável, por não realizar tal tratamento ou por ser mera

Operadora de tal tratamento, ficará responsável por direcionar o titular dos Dados Pessoais para que faça sua solicitação à Parte correta.

Parágrafo Décimo - Responsabilidade pelos Operadores

As Partes concordam em supervisionar os seus Operadores e qualquer outra Parte agindo em seu nome para que estes apenas realizem o Tratamento de dados seguindo as instruções fornecidas pela Parte responsável pela subcontratação, assumindo esta responsabilidade integral por todos os atos e omissões do subcontratado, assim como pelos danos, qualquer que seja sua natureza, deles decorrentes.

Parágrafo Décimo Primeiro - Transferência Internacional

Caso seja necessária a transferência internacional de Dados Pessoais para o cumprimento do presente instrumento, as Partes deverão implementar as medidas de segurança necessárias para a garantia da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais transferidos.

Parágrafo Décimo SegundoTerceiro - Incidentes de Segurança

Na ocorrência de qualquer Incidente de Segurança, conforme definido abaixo, que envolva Dados Pessoais compartilhados com base neste instrumento, a Parte que venha a tomar conhecimento de tal ocorrência deverá: a) comunicar a outra Parte sobre o ocorrido imediatamente, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contado a partir da ciência do Incidente de Segurança, sendo permitindo, ainda, complementar as informações em prazo ser oportunamente ajustado entre as Partes; b) consultar a outra Parte sobre medidas a serem adotadas no tratamento do Incidente de Segurança; e c) Colaborarem as Partes para, conjuntamente e na medida de suas respectivas responsabilidades, limitar o alcance do vazamento, impedir novas ocorrências, bem como mitigar, eliminar, indenizar ou de outra forma tratar os efeitos do Incidente de Segurança.

Parágrafo Décimo Terceiro - Responsabilidades

A parte infratora será responsável por quaisquer reclamações, perdas e danos, despesas processuais judiciais, administrativas e arbitrais, em qualquer instância ou tribunal, que venham a ser ajuizadas em face da parte inocente, multas, inclusive, mas não se limitando àquelas aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, além de qualquer outra situação que exija o pagamento de valores pecuniários, quando os eventos que levaram a tais consequências decorrerem de: (i) descumprimento, pela parte infratora, ou por terceiros por ele contratados, das disposições expostas neste instrumento; (ii) qualquer exposição acidental ou proposital de dados pessoais; (iii) qualquer ato da parte infratora ou de terceiros por ela contratados, em discordância com a legislação aplicável à privacidade e proteção de dados.

Parágrafo Décimo Quarto - Término do Tratamento

Ao término da relação entre as Partes, as Partes comprometem-se a eliminar, corrigir, anonimizar, armazenar e/ou bloquear o acesso às informações, em caráter definitivo ou não, que tiverem sido tratadas em decorrência deste instrumento para as Finalidades comuns das Partes, salvo permissão legal para a manutenção desse tratamento, estendendo-se essa obrigação a eventuais cópias desses Dados Pessoais. Mesmo após a rescisão deste instrumento ou de outros acordos celebrados entre as Partes, as obrigações das Partes perdurarão enquanto ela tiver acesso, estiver em posse ou conseguir realizar qualquer operação de tratamento com os Dados Pessoais envolvendo informações fornecidas pela outra Parte.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica ajustado, ainda, que:

I. Consideram-se partes integrantes do presente termo de contrato, como se nele estivessem transcritos:

a) o Edital mencionado no preâmbulo e seus anexos, em especial o Termo de Referência.

b) a proposta apresentada pela **CONTRATADA**;

II. Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições contidas no RILAC, subsidiariamente na Lei Municipal nº 13.278/2002 e a legislação pertinente ao caso concreto. Aplicam-se as disposições regulamentares pertinentes, e, a Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e princípios gerais dos contratos.

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 em 02 (duas) vias de igual teor e forma que, lido e achado conforme pela **CONTRATADA** e pela **ADE SAMPA**, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, de de 202...

AGÊNCIA SÃO PAULO DE DESENVOLVIMENTO - ADE SAMPA

Rua Líbero Badaró, 425 – 11º andar – CEP 01009-905 - São Paulo/SP – Brasil
www.adesampa.com.br - licitacao@adesampa.com.br

Diretor Presidente

Diretora Administrativa

CONTRATADA:

TESTEMUNHAS

Nome

RG:

CPF:

Nome

RG:

CPF: