

FIGURA 1 – ATENDIMENTO MULTIPERFIL (clausula 4.2.9.5.2)

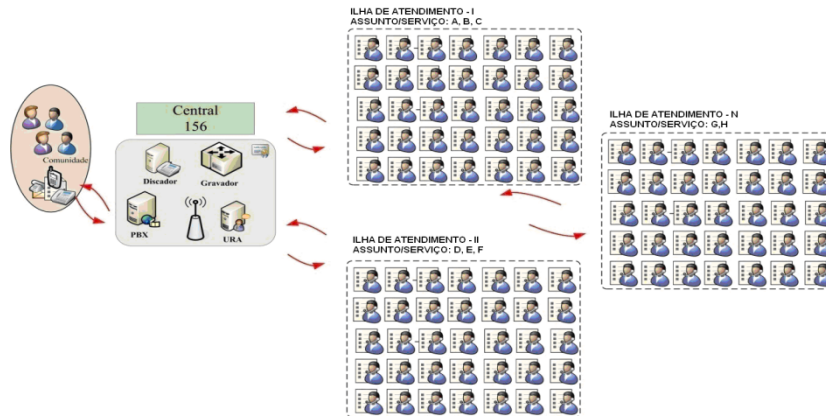


FIGURA 2 – ATENDIMENTO DEDICADO (clausula 4.2.9.5.3)

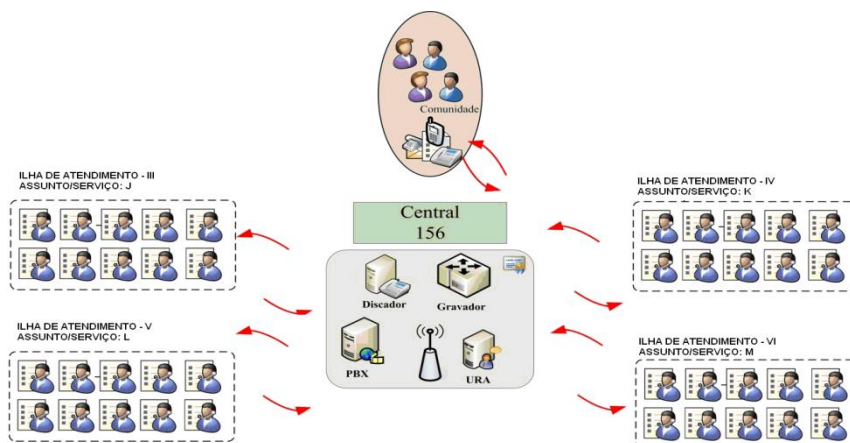


TABELA 1 – (Clausula 4.7.3.1.1.)

| Categoria Profissional   | Dimensionamento                                   |
|--------------------------|---|
| Gerente                  | 1 (um) para, no máximo, 3 (três) coordenadores    |
| Coordenador              | 1 (um) para, no máximo, 4 (quatro) supervisores   |
| Supervisor               | 1 (um) para, no máximo, 20 (vinte) operadores     |
| Monitor de Qualidade     | 1 (um) para, no máximo, 50 (cinquenta) operadores |
| Instrutor de Treinamento | 1 (um) para, no máximo, 30 (trinta) operadores    |

TABELA 2 (clausula 5.2.5.4)

| Tabela 1 – Indicadores de Qualidade   |             |                   |   |                 |
|---|-------------|-------------------|---|-----------------|
| Subitem   | Meta        | Desempenho Obtido | Decréscimo sobre o % do Fator de Desempenho | Reincidência[1] |
| Índice de Ligações Não Recebidas (INR)  | INR ≤ 3%    | INR ≤ 3%          |   |                 |
|   |             | 3% < INR ≤ 5%     | 1 pts                                       | 2 pts           |
|   |             | INR > 5%          | 2 pts                                       | 3 pts           |
| Ligações atendidas em até 15 segundos (NS) para o 156   | NS ≥ 85%    | NS ≥ 85%          |   |                 |
|   |             | 80% ≤ NS ≤ 84%    | 0,5 pt                                      | 1 pt            |
|   |             | 75% ≤ NS ≤ 79%    | 1,5 pts                                     | 2 pts           |
|   |             | 70% ≤ NS ≤ 74%    | 2,5 pts                                     | 3 pts           |
| Índice de Ligações Abandonadas (ILA) para o 156   |             | < 70%             | 3,5 pts                                     | 4 pts           |
|   | ILA ≤ 3%    | ≤ 5%              |   |                 |
|   |             | 6% < ILA ≤ 8%     | 0,5 pt                                      | 1 pt            |
|   |             | 8% < ILA ≤ 9%     | 1 pt  | 1,5 pts         |
|   |             | 9% < ILA ≤ 10%    | 1,5 pts                                     | 2 pts           |
| Índice de "Call back" (ICB)   |             | ILA > 10%         | 2 pts                                       | 3,5 pts         |
|   | ≥ 90%       | ICB ≥ 90%         |   |                 |
| Índice Atendimento registrado (IAR)   |             | ICB < 90%         | 1 pt  | 3 pts           |
|   | IAR = 100%  | IAR = 100%        |   |                 |
| Índice de Satisfação do munícipe (IS)   |             | IAR ≤ 99%         | 1 pt  | 2 pts           |
|   | IS ≥ 90%    | IS ≥ 90%          |   |                 |
|   |             | 85% ≤ IS < 90%    | 1 pts                                       | 2 pts           |
| Índice de disponibilidade da Solução Tecnológica (IST)  |             | IS < 85%          | 3 pts                                       | 4 pts           |
|   | IST ≥ 99,7% | IST ≥ 99,7%       |   |                 |
| Ligações atendidas em até 15 segundos (NS) para 199, 153 e demais serviços a critérios da CONTRATANTE |             | IST < 99,7%       | 3 pts                                       | 4 pts           |
|   | NS ≥ 95%    | NS ≥ 95%          |   |                 |
|   |             | 95% ≤ NS ≤ 93%    | 0,5 pt                                      | 1 pt            |
|   |             | 93% ≤ NS ≤ 90%    | 1 pt  | 2 pts           |
| Índice de Ligações Abandonadas (ILA) para 199, 153 e demais serviços a critérios da CONTRATANTE       |             | < 90%             | 2 pts                                       | 3 pts           |
|   | ILA ≤ 2%    | ≤ 2%              |   |                 |
|   |             | 2% ≤ ILA ≤ 3%     | 0,5 pt                                      | 1 pt            |
|   |             | 3% ≤ ILA ≤ 5%     | 1 pt  | 2 pts           |
| Índice de CHAT atendidos em até 60 segundos para serviços definidos a critérios da CONTRATANTE        |             | 9% ≤ ILA ≤ 10%    | 1,5 pts                                     | 2 pts           |
|   | CHT ≥ 90%   | CHT ≥ 90%         |   |                 |
|   |             | 85% ≤ CHT ≤ 90%   | 0,5 pt                                      | 0,5 pt          |
| Índice de CHAT Abandonados  |             | CHT < 90%         | 1 pt  | 1 pts           |
|   | WCA ≤ 2%    | ≤ 2%              |   |                 |
|   |             | 2% < WCA ≤ 3%     | 0,5 pt                                      | 1 pt            |
|   |             | 3% < WCA ≤ 5%     | 1 pt  | 2 pts           |
|   |             | 9% < WCA ≤ 10%    | 1,5 pts                                     | 2 pts           |

TABELA 3 (clausula 5.2.5.4)

| Tabela 3 – Conversão de Pontos |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| Pontos                         | FD (% fator de desempenho) |
| 1                              | 100                        |
| 2                              | 99                         |

|             |    |
|-------------|----|
| 3           | 98 |
| 4           | 97 |
| 5           | 96 |
| 6           | 95 |
| 7           | 94 |
| 8           | 93 |
| 9           | 92 |
| 10          | 91 |
| 11          | 90 |
| 12          | 89 |
| 13          | 88 |
| 14          | 87 |
| 15 a 18     | 86 |
| 19 a 24     | 85 |
| 25 a 30     | 80 |
| Acima de 30 | 70 |

TABELA 4 (Clausula 5.2.5.5.1)

| VALORES DA PROPOSTA  |                       |                         |                      |
|--|-----------------------|-------------------------|----------------------|
| ITEM   | QUANTIDADE (24 MESES) | VALOR GLOBAL (24 MESES) | VALOR UNITÁRIO (R\$) |
| VA   | 32.000.000            |                         |                      |
| VASMS  | 12.000.000            |                         |                      |
| VAchat   | 800.000               |                         |                      |
| <b>TOTAL</b>   |                       |                         |                      |
| <p><b>VA</b> = Valor de Atendimento Receptivo + Valor de Atendimento Ativo (incluso operação do Contact Center e toda estrutura necessária)</p> <p><b>VAsms</b> = Valor de envio de mensagens de texto</p> <p><b>VAchat</b> = Valor de Atendimento realizados através canal de Chat (incluso operação do Contact Center e toda estrutura necessária)</p> |                       |                         |                      |

VOLUMETRIA (CLAUSULA 6.3.1 e seguintes):

6.3.1. Volumetria de atendimento (receptivo e ativo). Para o cálculo da estimativa de volumetria de 32.000.000 de ligações bianuais foram utilizados os seguintes dados referentes aos anos de 2017, 2018 e 2019:

**TABELA 1: volumetria receptiva**

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

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

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

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

**TABELA 2: volumetria ativa**

| <b>CONSOLIDADO GERAL DE ATIVOS RECEBIDOS</b> |                  |                  |                  |                  |                    |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| <b>MÊS</b>                                   | <b>2016</b>      | <b>2017</b>      | <b>2018</b>      | <b>2019</b>      | <b>Total Geral</b> |
| Janeiro                                      | 118.136          | 275.516          | 168.735          | 608.222          | 1.170.609          |
| Fevereiro                                    | 207.484          | 217.183          | 182.878          | 613.088          | 1.220.633          |
| Março  | 318.813          | 181.951          | 81.812           | 647.378          | 1.229.954          |
| Abril  | 206.438          | 204.041          | 163.319          | 609.836          | 1.183.634          |
| Maio   | 219.571          | 195.072          | 253.849          | 626.351          | 1.294.843          |
| Junho  | 220.325          | 167.367          | 90.012           | 476.509          | 954.213            |
| Julho  | 209.053          | 186.814          | 340.821          | 533.521          | 1.270.209          |
| Agosto                                       | 209.931          | 162.609          | 214.025          | 517.075          | 1.103.640          |
| Setembro                                     | 237.497          | 170.691          | 246.423          | 461.349          | 1.115.960          |
| Outubro                                      | 225.553          | 151.025          | 539.439          | 112.585          | 1.028.602          |
| Novembro                                     | 215.298          | 121.066          | 452.761          | 201.483          | 990.608            |
| Dezembro                                     | 182.274          | 209.794          | 491.014          | 241.915          | 1.124.997          |
| <b>Total Geral</b>                           | <b>2.570.373</b> | <b>2.243.129</b> | <b>3.225.088</b> | <b>5.649.312</b> | <b>13.687.902</b>  |

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

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

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

6.3.2.

Desse modo, temos os seguintes dados:

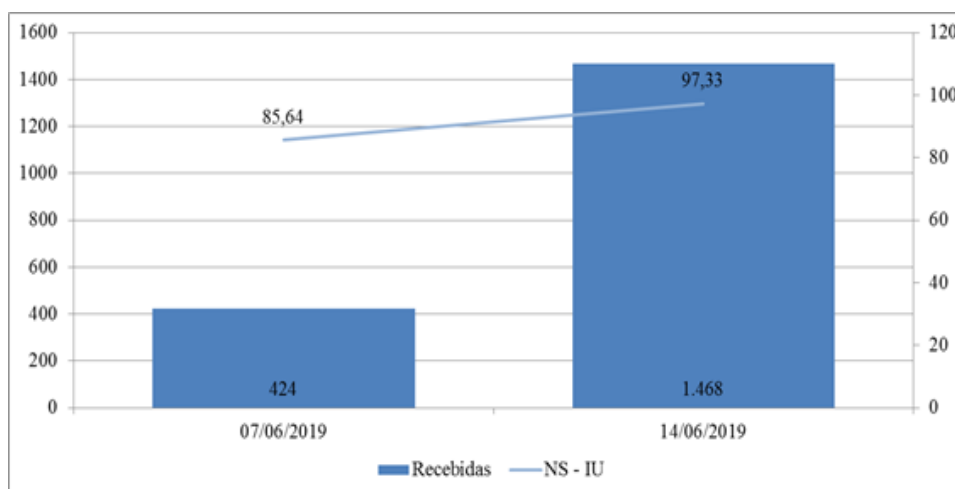
**TABELA 3:**  
Volumetria consolidada

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

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

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

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



**Figura 1 - Gráfico sazonalidade**

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

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

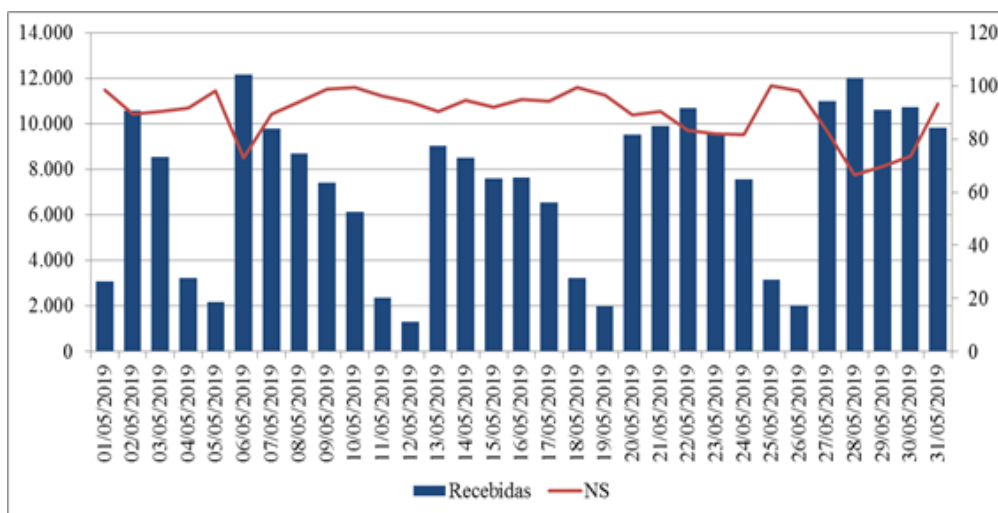
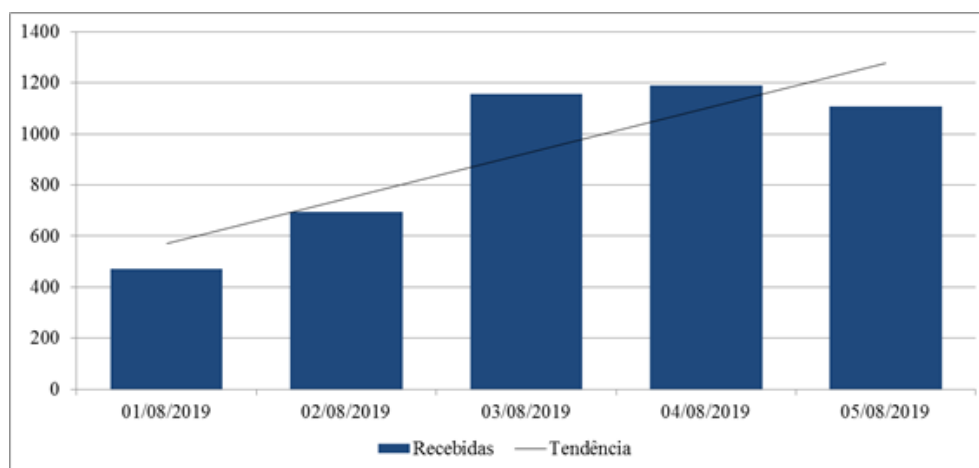


Figura 2 – Gráfico Transportes

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

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

Figura 3 - Gráfico Baixas Temperaturas

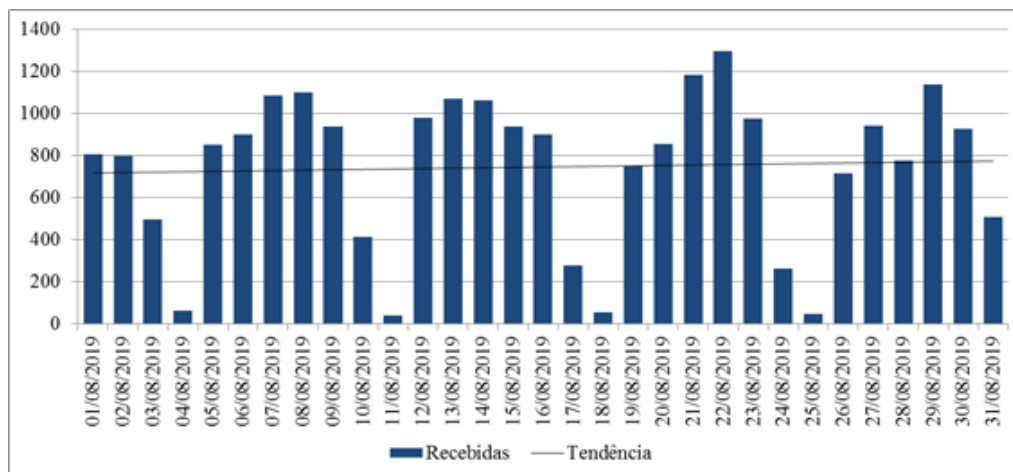


Fonte: sistema de gerenciamento da então prestadora do serviço de call center.

6.3.2.1.4. Campanhas de vacinação: em agosto/19, a vacinação contra o sarampo em escolas de São Paulo começou. <https://www.metrojornal.com.br/foco/2019/08/05/vacinacao-sarampo-escolas-sp-comeca.html> Fonte: Metro Jornal, em 05/08/2019. Conforme gráfico abaixo, verifica-se, em agosto, um grande volume de ligações no serviço “Geral - Saúde”. A quantidade de ligações

recebidas foi, em média, 45% superior, índice reflexo do tema tratado na matéria veiculada, visto que, normalmente, esse serviço recebe cerca de 600 ligações/dia:

**Figura 4 - Gráfico campanhas vacinação**



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

6.3.2.2. Também impacta na volumetria a expansão de serviços atendidos na modalidade receptiva, em função da centralização do atendimento municipal na central telefônica 156 e, para a modalidade ativa, no aumento de secretarias que usam esta modalidade para contatar diretamente os cidadãos.

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

6.3.2.4. Aplicando o indicador de 2 desvios-padrão à média global apresentada na Tabela 3, obtém-se o seguinte resultado:

**TABELA 4:**  
Volumetria estimada

|                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| A = Média Global     | 885.626           |
| B = Desvio Padrão    | 184.966           |
| C = 2x desvio padrão | 369.932           |
| Valor mensal = A+C   | 1.255.558         |
| <b>24 meses</b>      | <b>30.133.392</b> |

6.3.2.5. Assim, ainda prevendo eventual aumento súbito e para além dos já apresentados nos pontos acima, foi considerado para o teto deste contrato o total de 32.000.000 de ligações (receptivo e ativo)

### 6.3.3. Volumetria de mensagens de texto

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

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

**TABELA 5:**  
Volumetria de envios de SMS

| MÊS                | 2.016         | 2.017          | 2.018          | 2.019            | Total Geral      |
|--------------------|---------------|----------------|----------------|------------------|------------------|
| Janeiro            |               | 1.850          | 26.499         | 96.897           | 125.246          |
| Fevereiro          |               | 11.810         | 25.893         | 294.066          | 331.769          |
| Março              |               | 9.805          | 29.455         | 400.562          | 439.822          |
| Abril              |               | 11.532         | 28.109         | 524.897          | 564.538          |
| Maiο               |               | 27.943         | 32.462         | 336.496          | 396.901          |
| Junho              |               | 24.725         | 9.420          | 493.518          | 527.663          |
| Julho              |               | 22.315         | 12.961         | 538.725          | 574.001          |
| Agosto             | 5.914         | 22.705         | 37.665         | 580.628          | 646.912          |
| Setembro           | 5.953         | 19.519         | 29.216         | 355.166          | 409.854          |
| Outubro            | 5.215         | 18.831         | 39.161         | 57.456           | 120.663          |
| Novembro           | 5.351         | 22.978         | 32.014         | 166.918          | 227.261          |
| Dezembro           | 5.451         | 29.015         | 51.016         | 49.916           | 135.398          |
| <b>Total Geral</b> | <b>27.884</b> | <b>223.028</b> | <b>353.871</b> | <b>3.895.245</b> | <b>4.500.028</b> |

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

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

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

**TABELA 6:** quantidade estimada de encaminhamentos

|                               |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| A = Média Out/2018 a Set/2019 | 311.929           |
| B = Desvio Padrão             | 167.211           |
| Valor mensal = A+B            | 479.140           |
| <b>24 meses</b>               | <b>11.499.363</b> |

6.3.3.5. Assim, após arredondamento, foi considerado para o teto deste contrato o total de 12.000.00 de mensagens.



#### 6.3.4. Volumetria de atendimento via chat

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

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

**TABELA 7:** Interações realizadas

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

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

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

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

**TABELA 8:** interações estimadas

|                               |         |
|-------------------------------|---------|
| A = Média Out/2018 a Set/2019 | 21.785  |
| B = Desvio Padrão             | 7.384   |
| C = 1,5x desvio padrão        | 11.076  |
| Valor mensal = A+C            | 32.861  |
| 24 meses                      | 788.662 |

6.3.4.5. Assim, após arrendamento, foi considerado para o teto para esta modalidade de atendimento de 800.000 interações.

- 6.3.5. Considera-se, para a comprovação da capacidade técnica, que a contratada deve demonstrar atender, no mínimo, **8.000.000** (oito milhões) de atendimentos anuais receptivos e/ou ativos.
- 6.3.5.1. Por reconhecer o ganho de escala deste serviço, se aceita a soma dos atestados, no entanto, estes devem ser simultâneos a fim de demonstrar a capacidade instalada da empresa para a sustentação dessa escala.
- 6.3.5.2. Os atestados devem ser emitidos por pessoas jurídicas de Direito Público e Privado, indicando o período da prestação de serviço; locais da execução dos serviços, natureza do objeto; quantidades executadas, caracterização do bom desempenho da licitante e outros dados característicos do objeto;
- 6.3.5.3. O(s) atestados(s) devem também comprovar a capacidade técnica de gestão de indicadores operacionais e gerenciais para o atendimento de níveis de serviço (SLAs) previamente definidos e operação em regime de 24h por dia, ininterruptas;
- 6.3.5.4. Admite-se o somatório dos quantitativos dos atestados para a comprovação do quantitativo mínimo no certame;
- 6.3.5.5. Os atestados devem corresponder a uma prestação de serviço simultânea de, pelo menos, um ano;
- 6.3.5.6. Em vista das especificidades da intermediação da relação da Administração Pública com os cidadãos, é necessário o montante mínimo de 2,5 milhões (dois milhões e quinhentos mil) de atendimentos comprovados para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta do total mencionado no item 7.3.4.

TABELA 5 (CLAUSULA 12.9)

| TABELA           |                    |
|------------------|--------------------|
| GRAU DA INFRAÇÃO | PONTOS DA INFRAÇÃO |
| 1                | 2                  |
| 2                | 3                  |
| 3                | 4                  |
| 4                | 5                  |
| 5                | 8                  |
| 6                | 10                 |

- TABELAS (CLAUSULA 12.10.4)

| TABELA 2 |                                  |
|----------|----------------------------------|
| GRAU     | CORRESPONDÊNCIA                  |
| 1        | 0,2% do valor mensal do contrato |
| 2        | 0,4% do valor mensal do contrato |
| 3        | 0,8% do valor mensal do contrato |
| 4        | 1,6% do valor mensal do contrato |
| 5        | 3,2% do valor mensal do contrato |
| 6        | 4,0% do valor mensal do contrato |

| TABELA 3                                 |   |      |                           |
|--|---|------|---------------------------|
| ITEM                                     | DESCRIÇÃO   | GRAU | INCIDÊNCIA                |
| 1  | Manter empregado sem qualificação para a execução dos serviços.   | 1    | Por empregado e por dia   |
| 2  | Executar serviço incompleto, de baixa qualidade, paliativo, substitutivo como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.                                  | 2    | Por ocorrência            |
| 3  | Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.  | 6    | Por dia                   |
| 4  | Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.   | 3    | Por ocorrência            |
| 5  | Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.   | 5    | Por ocorrência            |
| 6  | Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.  | 5    | Por ocorrência            |
| <b>Para os itens a seguir: DEIXAR DE</b> |   |      |                           |
| 7  | Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.  | 2    | Por empregado e por dia   |
| 8  | Manter a documentação de habilitação atualizada.  | 1    | Por item e por ocorrência |
| 9  | Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.  | 1    | Por ocorrência            |
| 10                                       | Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.  | 2    | Por ocorrência            |
| 11                                       | Efetuar a reposição de empregados faltosos.   | 3    | Por ocorrência            |
| 12                                       | Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas.              | 2    | Por ocorrência e por dia  |
| 13                                       | Entregar ou entregar com atraso ou incompleta a documentação exigida na cláusula referente às condições de pagamento.   | 1    | Por ocorrência e por dia  |
| 14                                       | Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato. | 2    | Por ocorrência e por dia  |

|    |  |   |                                     |
|----|--|---|-------------------------------------|
| 15 | Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas   | 1 | Por item e por ocorrência           |
| 16 | Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora. | 2 | Por item e por ocorrência           |
| 17 | Atender aos itens constantes do Plano de Contingência  | 4 | Por item e por ocorrência           |
| 18 | Cumprir o atendimento de manutenção sistêmica, no prazo de até 4 (quatro) horas, em caso de problemas no sistema de front end                                    | 3 | Por ocorrência e por hora de atraso |

**TABELAS (ANEXO V - MODELO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO E ITEM SOBRE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONTACT CENTER E SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS)**

| Tabela 1 – Indicadores de Qualidade   |             |                   |   |              |
|---|-------------|-------------------|---|--------------|
| Subitem   | Meta        | Desempenho Obtido | Decréscimo sobre o % do Fator de Desempenho | Reincidência |
| Índice de Ligações Não Recebidas (INR)  | INR ≤ 3%    | INR ≤ 3%          |   |              |
|   |             | 3% < INR ≤ 5%     | 1 pts                                       | 2 pts        |
|   |             | INR > 5%          | 2 pts                                       | 3 pts        |
| Ligações atendidas em até 15 segundos (NS) para o 156   | NS ≥ 85%    | NS ≥ 85%          |   |              |
|   |             | 80% ≤ NS ≤ 84%    | 0,5 pt                                      | 1 pt         |
|   |             | 75% ≤ NS ≤ 79%    | 1,5 pts                                     | 2 pts        |
|   |             | 70% ≤ NS ≤ 74%    | 2,5 pts                                     | 3 pts        |
|   |             | < 70%             | 3,5 pts                                     | 4 pts        |
| Índice de Ligações Abandonadas (ILA) para o 156   | ILA ≤ 3%    | ≤ 5%              |   |              |
|   |             | 6% < ILA ≤ 8%     | 0,5 pt                                      | 1 pt         |
|   |             | 8% < ILA ≤ 9%     | 1 pt  | 1,5 pts      |
|   |             | 9% < ILA ≤ 10%    | 1,5 pts                                     | 2 pts        |
|   |             | ILA > 10%         | 2 pts                                       | 3,5 pts      |
| Índice de "Call back" (ICB)   | ≥ 90%       | ICB ≥ 90%         |   |              |
|   |             | ICB < 90%         | 1 pt  | 3 pts        |
| Índice Atendimento registrado (IAR)   | IAR = 100%  | IAR = 100%        |   |              |
|   |             | IAR ≤ 99%         | 1 pt  | 2 pts        |
| Índice de Satisfação do munícipe (IS)   | IS ≥ 90%    | IS ≥ 90%          |   |              |
|   |             | 85% ≤ IS < 90%    | 1 pts                                       | 2 pts        |
|   |             | IS < 85%          | 35 pts                                      | 47 pts       |
| Índice de disponibilidade da Solução Tecnológica (IST)  | IST ≥ 99,7% | IST ≥ 99,7%       |   |              |
|   |             | IST < 99,7%       | 3 pts                                       | 4 pts        |
| Ligações atendidas em até 15 segundos (NS) para 199, 153 e demais serviços a critérios da CONTRATANTE | NS ≥ 95%    | NS ≥ 95%          |   |              |
|   |             | 95% ≤ NS ≤ 93%    | 0,5 pt                                      | 1 pt         |
|   |             | 93% ≤ NS ≤ 90%    | 1 pt  | 2 pts        |
|   |             | < 90%             | 2 pts                                       | 3 pts        |

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

| Pontos      | FD (% fator de desempenho) |
|-------------|----------------------------|
| 1           | 100                        |
| 2           | 99                         |
| 3           | 98                         |
| 4           | 97                         |
| 5           | 96                         |
| 6           | 95                         |
| 7           | 94                         |
| 8           | 93                         |
| 9           | 92                         |
| 10          | 91                         |
| 11          | 90                         |
| 12          | 89                         |
| 13          | 88                         |
| 14          | 87                         |
| 15 a 18     | 86                         |
| 19 a 24     | 85                         |
| 25 a 30     | 80                         |
| Acima de 30 | 70                         |

)