

ANEXO I
CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
(TERMO DE REFERÊNCIA)

SUMÁRIO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO	3
2. OBJETO	4
3. CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA POUPA TEMPO RJ	5
4. PRAZO DE EXECUÇÃO.....	7
5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	7
6. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.....	11
7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	11
8. DA GARANTIA.....	14
9. PROCESSAMENTO E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS.....	15
10. DA PROVA DE CONCEITO	18
11. DAS PLANILHAS DE CUSTOS	20
12. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PROGRAMA POUPA TEMPO RJ	20
13. DIMENSIONAMENTO DAS UNIDADES POUPA TEMPO RJ	20
14. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES.....	22
15. RESPONSABILIDADES NA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO	23
16. QUADRO RESUMO DAS RESPONSABILIDADES.....	27
17. DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS E CAPACIDADE DE ATENDIMENTO POR ÓRGÃO	35
18. SELEÇÃO DE ÁREA PARA CADA UNIDADE	42
19. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES POUPA TEMPO RJ.....	42
20. CONFIGURAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO.....	44
21. DEMAIS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	45
22. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS).....	46
23. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES (POPS)	50

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

- 1.1. O Programa denominado POUPA TEMPO RJ criado pelo Decreto nº 41.832 de 17 de abril de 2009 foi instituído visando a melhoria na qualidade da prestação de serviços de natureza pública, prestados à população por entidades públicas e privadas, mediante a adoção de novo modelo de gestão, que se baseia na centralização de diversos serviços prestados por órgãos e instituições públicas e privadas em um único espaço, de forma a proporcionar maior acessibilidade e agilidade no acolhimento das demandas formuladas por pessoas físicas e jurídicas.
- 1.2. Neste sentido, a experiência que vem sendo desenvolvida com a prática do referido modelo de gestão tem demonstrado resultados positivos no âmbito da Administração Estadual, com respostas satisfatórias às carências da sociedade no que diz respeito à maior oferta de serviços e diminuição do tempo de espera do cidadão.
- 1.3. Todo esse resultado positivo vem buscando a crescente melhora na qualidade do atendimento, do que decorre uma expectativa crescente de ampliação e aperfeiçoamento da atuação pública junto aos cidadãos e empresários fluminenses.
- 1.4. A expansão das unidades POUPA TEMPO RJ, tem o objetivo de atender a um padrão moderno, ágil e interativo de atendimento, suportado por tecnologia da informação e comunicação, o que dará mais celeridade, transparência, eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos, ampliando-se os canais de atendimento e relacionamento com o cidadão, através de plataforma digital de serviços, autoatendimento e atendimento presencial.
- 1.5. Visando atender às diversas regiões do Estado do Rio de Janeiro, utilizou-se um conceito capilar, com critérios de distribuição baseados em área geográfica, dados demográficos da população local e demanda do entorno, para classificar e implantar 20 (vinte) Unidades POUPA TEMPO RJ, sendo 01 (um) Centro de Serviços Digitais e 01(uma) Administração Central. Esses equipamentos serão apresentados ao longo do ANEXO e caracterizados de acordo com sua área (m²) e demanda projetada (atendimentos/dia).
- 1.6. Este ANEXO especifica as diretrizes, os recursos e os serviços necessários à disponibilização e adequação de espaço, à implantação, manutenção e operação das UNIDADES e à prestação de serviços de atendimento aos cidadãos, objeto desta licitação. São parte integrantes desse ANEXO:

APÊNDICE I ESPECIFICAÇÕES DOS RECURSOS HUMANOS E TREINAMENTOS

APÊNDICE I ESPECIFICAÇÕES DO MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS

APÊNDICE III DIRETRIZES DO PROGRAMA ARQUITETÔNICO

APÊNDICE IV ESPECIFICAÇÕES DE TELEINFORMÁTICA E SISTEMAS DE GESTÃO E APOIO À OPERAÇÃO

APÊNDICE V ESPECIFICAÇÕES DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE SERVIÇOS DIGITAIS

APÊNDICE VI ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO E À OPERAÇÃO

APÊNDICE VII DIRETRIZES PARA UNIFORMES E CRACHÁS

APÊNDICE VIII DIRETRIZES DA PROGRAMAÇÃO VISUAL

mf 3
d

2. OBJETO

2.1 A presente licitação tem por objeto a PRESTAÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, INCLUINDO PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS, ENVOLVENDO A IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO DE ESPAÇO, DE UNIDADES POUPA TEMPO RJ, nos termos do Caderno de Especificações Técnicas – ANEXO I e nas condições estabelecidas na Minuta do Contrato – ANEXO IX.

2.2 O escopo da contratação compreende:

2.2.1 Informação, orientação e atendimento ao público sobre os serviços prestados nas Unidades;

2.2.2 Fornecimento de serviços de informação e orientação ao público, com atendimento presencial e virtual, em apoio aos órgãos e entidades instalados nas Unidades, bem como necessários à sua administração;

2.2.3 Disponibilização e adequação de espaço, para implantação de cada Unidade, incluindo a disponibilização da infraestrutura hidráulica (água e esgoto), elétrica, lógica, telefonia e ar-condicionado, da comunicação visual, bem como sua manutenção durante o prazo de vigência contratual, além do fornecimento de todos os equipamentos necessários à operação de cada uma das Unidades;

2.2.4 Fornecimento, instalação e operação de recursos de tecnologia da informação, incluindo softwares, hardwares e demais equipamentos necessários aos serviços de apoio à operação dos órgãos e entidades, disponibilizados nas Unidades, e os necessários à sua administração, descritos no ANEXO I – Caderno de Especificações Técnicas;

2.2.5 Manutenção predial em geral e de equipamentos, compreendendo todos os serviços de reparos necessários à continuidade de funcionamento das Unidades, incluindo a edificação e as instalações hidrossanitárias, elétricas, lógicas, telefonia e de ar-condicionado, mantendo-as em condições normais de funcionamento;

2.2.6 Fornecimento, montagem e manutenção do mobiliário das Unidades;

2.2.7 Fornecimento de serviços de plataforma digital, que contemple portal de serviços ao cidadão para o PROGRAMA POUPA TEMPO RJ, com acesso mediante cadastro, solução para gestão de agendas, solução para gestão de atendimento, portal de serviços do colaborador, gestão das solicitações, assistente virtual de atendimento, supervisor virtual, com a possibilidade de integração com sistemas transacionais dos órgãos, na modalidade de software como serviço (SaaS) e amparado no que estabelece a LGPD – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

2.2.8 Fornecimento e manutenção de equipamentos específicos para os órgãos das Unidades, informados no APÊNDICE II - Especificações do Mobiliário e Equipamentos Específicos;



- 2.2.9 Fornecimento, instalação e manutenção do sistema de comunicação visual das Unidades;
- 2.2.10 Fornecimento, montagem e manutenção de Sistema de Monitoramento de Imagens por circuito Fechado de TV – CFTV;
- 2.2.11. Fornecimento do quantitativo de Recursos Humanos a serem alocados nas Unidades, para desenvolvimento dos serviços prestados pelos órgãos e entidades participantes, bem como para a área administrativa das Unidades, ressalvada a atividade fim da administração;
- 2.2.12 Fornecimento de todos os suprimentos necessários à execução dos serviços de administração das Unidades, tais como carimbos, coletores, pastas etc., durante toda a vigência do CONTRATO, bem como para os órgãos públicos, excluídas as entidades privadas;
- 2.2.13 Fornecimento e reposição de kit completo de Uniformes e Crachás, conforme descrito no APÊNDICE VII - Diretrizes para Uniformes e Crachá, anualmente ou de acordo com o desgaste das peças, para todos os funcionários da administração das Unidades e de todos os órgãos/entidades;
- 2.2.14 Prestação do serviço de limpeza das Unidades;
- 2.2.15 Prestação do serviço de vigilância das Unidades;
- 2.2.16 Prestação do serviço de copa para atendimento aos funcionários das Unidades;
- 2.2.17 Prestação do serviço de transporte de malotes das Unidades;
- 2.2.18 Fornecimento e manutenção dos equipamentos de comunicação por rádio para operação e acompanhamento das atividades de recepção, orientação, vigilância e limpeza das Unidades.

3. CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA POUPA TEMPO RJ

O PROGRAMA POUPA TEMPO RJ possui conceitos e princípios que orientam a prestação dos serviços públicos aos cidadãos, destacando-se:

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

- Reunião de vários órgãos prestadores de serviços públicos, entidades da sociedade civil e empresas prestadoras de serviços de natureza pública num único espaço com atendimento de qualidade;
- Atendimento agendado, de forma a economizar tempo e esforço do cidadão, que poderá ainda iniciar o atendimento de forma virtual (via internet ou aplicativo móvel), de acordo com os pré-requisitos do serviço, e finalizar presencialmente ou online, quando for o caso;
- Provisão de soluções de auto atendimento ao cidadão para a realização de serviço em totens, caixas eletrônicos, terminais e plataforma digital;
- Atendimento aos cidadãos sem privilégios;
- Ampliação do acesso às informações e aos serviços públicos;
- Manutenção da eficiência e qualidade dos serviços prestados em unidades presenciais;
- Transparência à gestão pública;
- Aproximação entre Estado e Cidadão; e
- Busca da melhoria contínua do atendimento ao cidadão, desburocratizando e simplificando sempre que possível, sem ferir a legislação existente.

Visando a manutenção da padronização dos serviços, uniformidade de procedimentos, facilidade de gestão e a otimização de recursos tecnológicos demonstrou-se ser fundamental que a plataforma de serviços digitais seja a mesma para todo o Estado do Rio de Janeiro, garantindo que o cidadão de um determinado município relativamente distante da capital receba as mesmas informações, com a mesma celeridade, no mesmo formato e com o mesmo grau de confiabilidade do cidadão morador da capital.

Uniformidade a qual tornou inviável técnica e economicamente promover a divisão em lotes do objeto da concorrência, uma vez que a repartição do objeto poderia provocar inconsistências de sistemas e comunicação entre os canais dos órgãos e unidades pois as empresas vencedoras dos lotes não possuem a obrigatoriedade de conjuntamente promoverem um único sistema que se interliguem aos sistemas dos órgãos. Desta forma, transformar o objeto da concorrência em lotes provocaria uma quebra nos pilares do projeto, notadamente na unicidade das informações e controle do Estado sobre os serviços contratados.



o objeto da licitação, uma vez que a intenção do Estado é a de uniformizar a forma de relacionamento com o cidadão por meio do Programa POUPA TEMPO RJ, e eventual divisão em lotes implicaria em não atendimento ao escopo desejado de se criar uma plataforma única de relacionamento com o cidadão, conforme previsto neste Termo de Referência. Isso porque cada contratado apresentaria soluções distintas e que criariam formas de relacionamento não padronizadas no Estado, o que fica aquém do objetivo perseguido pela Administração Pública.

4. PRAZO DE EXECUÇÃO

1.20. O prazo de vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial.

5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

1.21. **5.1** Para fins de comprovação de qualificação técnica, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- a. comprovação, por meio da apresentação em original, do Atestado de Vistoria (Modelo 2) fornecido e assinado pelo responsável da Unidade visitada, de que o preposto da LICITANTE, devidamente indicado para tal fim, visitou o local onde já se encontra pelo menos 1 (uma) das Unidades abaixo indicadas, no prazo máximo de até 01 (um) dia útil da data estabelecida para a realização do certame, tomando conhecimento de todos os aspectos relativos à execução dos serviços ali desenvolvidos, e tem pleno conhecimento de sua natureza, finalidade e funcionalidade, conforme apresentado nos Modelos de Documentos - ANEXO II.

a.1 a visita aos locais deverá ser previamente agendada junto à Coordenação do POUPA TEMPO RJ, pelo e-mail (amarchese@casacivil.rj.gov.br) , e telefone: (21) 2334-3232.

UNIDADE ZONA OESTE

Rua Fonseca nº 240, 1º Pavimento, Bangu Shopping – Bangu/ RJ

UNIDADES BAIXADA FLUMINENSE

Rua Maria Soares Sendas, 111 - Shopping Grande Rio - São João de Meriti - RJ

- b. declaração formal dos locais e disponibilidade de instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados para a realização do objeto da licitação, conforme apresentado nos Modelos de Documentos - ANEXO II;

1.22. Para fins de comprovação de experiência anterior, deverão ser apresentados pela



LICITANTE, os seguintes documentos:

- a. Atestado técnico-operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre a experiência na gestão, gerenciamento ou administração em atendimento de, no mínimo, 50 (cinquenta) serviços públicos diferentes, num único espaço físico, englobando, obrigatoriamente, a prestação de serviços de recepção, informação, orientação e atendimento presencial, com volume médio de 20.000 (vinte mil) atendimentos por dia, admitindo-se o somatório de atestados, desde que em pelo menos um deles comprove a experiência referida, em volume mínimo de 2.500 (dois mil e quinhentos) atendimentos diários em uma única unidade;
- b. Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta Licitação, em contrato semelhante no que se refere à implantação de no mínimo 4 (quatro) unidades de atendimento, com área mínima de 2.000 (dois mil) m², desconsiderando-se todas as áreas de expansão, englobando, obrigatoriamente, o desenvolvimento de projeto executivo, bem como a efetiva realização dos seguintes itens: “layout”, comunicação visual, sistema de gestão de atendimento e sistema de teleinformática, devidamente implantados e operacionais;
- c. Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta Licitação, em contrato semelhante no que se refere à implantação e operação de sistema de gerenciamento do atendimento em central de atendimento presencial ao cidadão, com o fornecimento de sistema (software) e equipamentos (hardware) que permitam ao gestor acessar os dados referentes ao desempenho operacional de cada Unidade de Atendimento, contemplando, no mínimo, 300 (trezentos) pontos de atendimento de uma mesma operação ou contrato;
- d. Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre já ter realizado a gestão e a operação de, no mínimo, 4 (quatro) Unidades de Atendimento presencial ao cidadão de forma simultânea, por um período mínimo de 12 (doze) meses, envolvendo serviços de informação, orientação e atendimento presencial, com gestão de, no mínimo, 200 (duzentas) pessoas; e
- e. Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre já ter desenvolvido software e realizado a gestão e operação de plataforma de serviços digitais (via web) ao público com as seguintes funcionalidades integradas em uma única solução:

Handwritten signature and initials in the bottom left corner of the page.

- e.1 Exibir os requisitos básicos para emissão de documentos públicos;
- e.2 Gestão de cadastro com unicidade e autenticação do cidadão com capacidade de recuperação de login e senha e auditoria;
- e.3 Upload de documentos para subsidiar a solicitação dos serviços através da plataforma;
- e.4 Front-end específico para uso da equipe de retaguarda que facilite a tratativa de dados prévios e documentos anexados pelo cidadão e preenchimento de formulários;
- e.5 Gestão de agendamentos para atendimento presencial ou virtual;
- e.6 Exibir alertas de comunicação para que o cidadão seja informado de alterações, novidades e campanhas;
- e.7 A solução deve funcionar em sua plenitude de forma responsiva através de browsers disponíveis e atualizados pelo mercado, com funcionamento no mínimo nos navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox, nas versões atualizadas, além de celulares e tablet com sistema operacional iOS e Android;
- e.8 Ter 630.000 (Seiscentos e Trinta mil) atendimentos resolutivos durante um período de 12 (doze) meses;
- e.9 Implementação de solução tecnológica de Assistente Virtual – Chatbot, dotado de inteligência artificial, por um período mínimo de doze meses, com um volume mínimo de 630.000 interações/ano, contemplando a implantação da solução, manutenção corretiva e evolutiva, sustentação, desenvolvimento de novas funcionalidades e capacitação dos usuários.
- e.10 Atestado de comprovação de boas práticas de mercado para Desenvolvimento de Software, contemplando as etapas de Requisitos, Análise, Projeto, Codificação, Desenvolvimento de Banco de Dados, Testes, Gestão de Projeto, Implantação e Treinamento de Sistemas de Informação, nas linguagens compatíveis com aplicações WEB, com volume mínimo de 3.000 mil pontos de função ou 20.000 horas, executados em período igual ou inferior a 24 (vinte e quatro) meses;
- e.11 Atestado de comprovação de implantação ou migração de processos de serviços públicos para padrão digital que contempla levantamento de requisitos, melhoria de processos por meio de automação/digitalização com quantitativo mínimo de



3.600h/homem durante um período de 12 (doze) meses.

e.12 Atestado comprovando a prestação de serviços de desenvolvimento de integração de aplicações, por meio do uso do padrão SOA ("Services Oriented Architecture"), em um quantitativo de pelo menos 3 (três) sistemas.

e.13 Será admitida, para fins de comprovação de compatibilidade quantitativa, o somatório de diferentes atestados.

5.1.1.1. Para efeito da comprovação de experiência anterior deve-se considerar que a compatibilidade da experiência exigida com o objeto da licitação é condição essencial para assegurar a qualidade dos serviços e que o quantitativo exigido deverá referir-se a contrato semelhante.

5.1.1.2 Será admitido o somatório das experiências das empresas que o constituam para atingir o quantitativo exigido, não admitindo-se o somatório de áreas (m²) para compor a mesma Unidade.

5.1.1.3 Para os itens acima, somente serão aceitos atestados com características constantes deste Edital em se tratando de operação em instalações fixas, com realização de atendimento de forma presencial.

- A Qualificação Técnica será inicialmente verificada quanto ao atendimento das condições expressas neste Edital, somente sendo aceitas aquelas que atendam as condições estabelecidas.
- Os documentos referentes à experiência comprovada em outros países e emitidos em língua estrangeira, deverá ser acompanhado de autenticação pelo Consulado Geral do Brasil do País de origem ou apostila e Tradução Juramentada.
- Deverá ser apresentado também o Cronograma Geral de Implantação das unidades, em conformidade com o modelo previsto no ANEXO III – Cronograma Geral da Implantação.
- A apresentação de informações e documentos comprobatórios de legalidade dos imóveis disponibilizados para implantação das Unidades fixas deverá seguir conforme ANEXO I – Caderno de Especificações Técnicas.

5.1.1.4 Documentos comprobatórios da legalidade de cada imóvel:

- a. ficha contendo os dados cadastrais de cada imóvel: endereço completo, incluindo rua, número, bairro e CEP;
- b. certidão atualizada de Propriedade ou Matrícula atualizada do imóvel, expedida pelo cartório imobiliário competente, comprovando a propriedade do imóvel;
- c. declaração de compromisso do proprietário com o LICITANTE, em relação à



disponibilidade de cada imóvel, conforme o modelo 5, contido no ANEXO II – Modelos de Documentos;

d. Declaração de consulta prévia aos órgãos competentes em relação à viabilidade legal e técnica de implantação e operação de cada Unidade no imóvel, conforme o modelo 6 contido no ANEXO II – Modelos de Documentos;

Os imóveis oferecidos poderão ser em edificação isolada, ou seja, imóvel exclusivo para esta finalidade, ou ainda em edificações que abriguem diversos usos, tais como centro comercial e de serviços ou edifício comercial.

Serão inabilitadas os LICITANTES que apresentarem imóveis para a implantação das Unidades, nas seguintes situações:

a. fora dos limites das localidades estabelecidos no ANEXO IV - Localização das Unidades;

b. situados em uma distância superior a 500 m (quinhentos metros) do acesso a transporte público;

c. que não atendam ao disposto no ANEXO I – Caderno de Especificações Técnicas deste Edital.

6. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Os recursos necessários à realização do objeto ora licitado correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

Programa de Trabalho: 230/232

Natureza da Despesa: 08330.06.422.0471.2065

Fonte: 3390

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1 Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da Instituição Financeira contratada pelo Estado, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

7.2 No caso da CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da Instituição Financeira contratada pelo Estado, ou caso verificado pelo CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais



adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

7.3A CONTRATADA deverá encaminhar as faturas para pagamento a SECC, sito ao Palácio Guanabara - Rua Pinheiro Machado s/n. Prédio Anexo. 2º andar, bairro Laranjeiras, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20071-004, nos termos da Minuta de Contrato.

7.4Com a assinatura do contrato, que já inclui a emissão das ordens de serviços, a CONTRATANTE iniciará o pagamento em até 60 (sessenta) parcelas mensais e sucessivas (VMI) do investimento total previsto para cada Unidades (VTI), observada a fórmula apresentada a seguir. O VTI é o somatório dos valores totais de investimento de cada Unidade, da Administração Central e do Centro de Serviços Digitais, conforme pode ser visto na linha B do ANEXO VI – PROPOSTA COMERCIAL.

$$\text{VMI} = \text{VTI} / 60$$

7.5Com o início do funcionamento das Unidades, a CONTRATANTE pagará também o valor mensal operacional de cada unidade “U” (VMOU), que será obtido com o produto do Valor por Atendimento e Autoatendimento, pelo Fator de Atendimento e pela média estabelecida de dias de funcionamento mensal 21 (vinte e um), conforme a fórmula:

$$\text{VMO}_U = \text{VPA} \times \text{FA}_U \times 21$$

Onde:

VMO_U = Valor Mensal Operacional a ser pago à CONTRATADA referente à Unidade “U”;

VPA = Valor por Atendimento e Autoatendimento (linha G da Proposta Comercial)

FA_U = Fator de Atendimento referente a Unidade “U”

21 = Número de dias do mês

7.6O Atendimento virtual prestado pelo Centro de Serviços Digitais por meio da plataforma de serviços digitais, com interação síncrona (atendimento simultâneo “atendente – cidadão” de forma online, chat, vídeo conferência entre outras modalidades) ou assíncrona (serviços online onde as atividades do cidadão ocorram exclusivamente por meio da plataforma de serviços digitais e sem comunicação instantânea com o atendente), será contabilizado somente quando conclusivo.

7.7O valor do Fator de Atendimento (FA) será obtido com base na média diária de atendimentos de cada unidade de acordo com a faixa que se enquadra, conforme segue:

Média Diária de Atendimentos	Fator de Atendimento
Até 800	800
De 801 a 1.000	900
De 1.001 a 1.200	1.100



Média Diária de Atendimentos	Fator de Atendimento
De 1.201 a 1.400	1.300
De 1.401 a 1.600	1.500
De 1.601 a 1.800	1.700
De 1.801 a 2.000	1.900
De 2.001 a 2.400	2.200
De 2.401 a 2.800	2.600
De 2.801 a 3.200	3.000
De 3.201 a 3.600	3.400
De 3.601 a 4.000	3.800
De 4.001 a 4.400	4.200
De 4.401 a 4.800	4.600
De 4.801 a 5.200	5.000
De 5.201 a 5.600	5.400
De 5.601 a 6.000	5.800
De 6.001 a 6.400	6.200
De 6.401 a 6.800	6.600
De 6.801 a 7.200	7.000
De 7.201 a 7.600	7.400
De 7.601 a 8.000	7.800
De 8.001 a 8.400	8.200
De 8.401 a 8.800	8.600
De 8.801 a 9.200	9.000

- Não serão considerados atendimentos para fins de faturamento, nem computados no quantitativo de atendimento diário e mensal para cálculo do valor de pagamento dos serviços prestados pela Contratada, os procedimentos a seguir indicados:
 - a. atividades e informações prestadas em balcões de triagem e nas recepções das Unidades; e
 - b. serviços de apoio ao cidadão tais como: cópia, fotografia, lanchonete e similares, disponibilizados nas Unidades, por meio do núcleo de serviços complementares.
- Os procedimentos referentes à venda de produtos tais como: certificado digital, venda de livros, e outros, se houverem, serão computados mediante contabilização das notas fiscais emitidas ou por cada cidadão atendido, caso não seja possível controlar por senha.
- Os procedimentos de autoatendimento realizados em totens, caixas eletrônicos, plataforma digitais, aplicativos móveis, ou outros terminais, serão computados como atendimento por cada serviço realizado, considerando-se os relatórios emitidos por

cada recurso de autoatendimento;

- Os atendimentos realizados exclusivamente por meio das plataformas digitais, serão contabilizados obrigatoriamente para a unidade mais próxima do endereço/domicílio do cidadão; nos casos em que usuário estiver fora do estado, do país ou desejar finalizar o atendimento de forma presencial, deverá selecionar uma unidade sob pena de não prosseguimento do atendimento e para qual será obrigatoriamente contabilizado o seu atendimento.
- Os órgãos parceiros e procedimentos descritos são os atuais, podendo, ao longo do tempo surgir necessidade de alterá-los devido a novas exigências legais ou racionalização.
- A redução de órgãos e serviços realizada pela CONTRATANTE que diminua a média diária de atendimentos de alguma Unidade não deverá impactar no equilíbrio econômico-financeiro da mesma, contanto que não seja superior a 25% da média de atendimentos inicialmente previstos na Tabela 1 - Resumo do Dimensionamento Inicial, do ANEXO I – Caderno de Especificações Técnicas.
- Se a média diária de atendimentos de alguma Unidade, verificada ao longo de 3 (três) meses consecutivos ultrapassar 9.200 atendimentos/dia, o pagamento será calculado a partir do número de atendimentos efetivamente realizados que vier a ser medido no 4º (quarto) mês, desde que previamente submetido à aprovação da CONTRATANTE.
- A amortização do investimento se dará em 60 (sessenta) parcelas mensais, a partir da assinatura do contrato.
- Os pagamentos serão efetuados após regular liquidação da despesa, nos termos da legislação em vigor, obedecido o disposto no artigo 61 da Lei Federal 4.320/64. O prazo para pagamento é de 30 (trinta) dias, contados da data da entrada do documento de crédito na repartição competente, isento de erros, observado o disposto na legislação citada e nos subitens seguintes.

7.8 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da Contratada, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

7.9 Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à contratada, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPC- FGV (Fundação Getúlio Vargas) e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado pro rata die.

8. DA GARANTIA

8.1 Exigir-se-á do LICITANTE vencedor, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da data da assinatura do contrato, uma garantia por 12 meses, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo



§ 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, da ordem de 2% (dois por cento) do valor anual do contrato, a ser renovada por iguais períodos e ser restituída após a execução satisfatória do contrato.

8.2A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

8.3Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 2% (dois por cento) do valor anual do Contrato.

8.4Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

9. PROCESSAMENTO E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

No caso de procuração particular, deverá ser exibida a prova da legitimidade de quem outorgou os poderes.

No local, dia e hora previstos neste edital, em sessão pública, deverão comparecer os LICITANTES, com os envelopes “A” e “B”, apresentados na forma anteriormente definida. Os LICITANTES se farão presentes por seus representantes legais, procuradores ou prepostos que, para tanto, deverão estar munidos da carta de credenciamento, firmada pelo representante legal da empresa, com poderes para praticar todos os atos da licitação, inclusive prestar esclarecimentos, receber notificações e se manifestar quanto à desistência de interposição de recurso.

Nesta mesma sessão, serão recebidos os envelopes “A” e “B”, de todos os LICITANTES presentes. Em seguida serão abertos os envelopes “A” de todos os LICITANTES, podendo a documentação deles constante ser examinada por todos os representantes devidamente credenciados, que a rubricarão, juntamente com os membros da Comissão de Licitação. Após a abertura dos envelopes “A”, a sessão poderá ser suspensa para julgamento da habilitação.

Caso a sessão seja suspensa para julgamento de habilitação, os envelopes “B” serão mantidos fechados, sob a guarda da Comissão de Licitação, que os rubricará no fecho, juntamente com os LICITANTES presentes devidamente credenciados.

Da sessão de recebimento dos envelopes e da abertura dos envelopes “A” será lavrada ata circunstanciada, rubricada pelos representantes credenciados.

Serão considerados habilitados os LICITANTES que atenderem integralmente às condições previstas na cláusula 6 deste edital.

Comunicado o resultado da HABILITAÇÃO aos LICITANTES em sessão pública, poder-se-á passar

15


imediatamente à abertura dos envelopes “B” – PROPOSTA COMERCIAL se todos os concorrentes estiverem presentes e renunciarem expressamente ao direito de recorrer da decisão, momento no qual será atermado em ata da licitação e serão devolvidos aos LICITANTES desclassificados, se houverem, os envelopes “B” – PROPOSTA COMERCIAL, fechados e lacrados.

Não ocorrendo renúncia ao direito de recorrer do resultado da HABILITAÇÃO por parte de todos os LICITANTES, será concedido prazo de recurso estabelecido em lei. No caso de todos os licitantes estarem presentes, a intimação para a nova data dar-se-á na própria sessão pública, dispensada a publicação na imprensa oficial ou notificação.

Encerrado o trâmite recursal e divulgado o resultado final da HABILITAÇÃO, a Comissão de Licitação não mais poderá desclassificar os LICITANTES por motivos relacionados com a habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou conhecidos após o julgamento. Os LICITANTES inabilitados receberão, mediante recibo, o envelope “B”.

Na data, hora e local designado pela Comissão de Licitação, proceder-se-á a abertura dos envelopes “B”. As Propostas Comerciais serão julgadas pelo Preço do Atendimento Individual Global (PAIG), conforme consta no ANEXO VI – PROPOSTA COMERCIAL.

Serão desclassificadas as propostas que não atenderem, no todo ou em parte, às disposições deste edital, aquelas com preço excessivo, ou seja, acima do valor estimado desta licitação, e aquelas que tiverem preço manifestamente inexequível.

Os LICITANTES serão classificados em ordem decrescente do Preço do Atendimento Individual Global (PAIG) apresentado, sendo declarado provisoriamente o vencedor aquele que apresentar o menor Preço do Atendimento Individual Global (PAIG).

Encerrado o exame da Proposta Comercial, a Comissão de Licitação elaborará o Relatório de Julgamento. O referido Relatório conterá a classificação das Propostas Comerciais de acordo com o menor Preço do Atendimento Individual Global (PAIG).

O julgamento da Proposta Comercial (envelopes “B”) e a classificação final das propostas será objeto de ata circunstanciada, rubricada pelos representantes credenciados.



Comunicado o resultado do julgamento da PROPOSTA COMERCIAL aos LICITANTES em sessão pública, poder-se-á iniciar imediatamente a fase de realização da PROVA DE CONCEITO (PoC), conforme cláusula expressa no edital, se todos os concorrentes classificados estiverem presentes e renunciarem expressamente ao direito de recorrer da decisão, momento no qual será atermado em ata da licitação.

Não ocorrendo renúncia ao direito de recorrer do resultado do julgamento da PROPOSTA COMERCIAL por parte de todos os LICITANTES, será concedido prazo de recurso estabelecido em lei. No caso de todos os licitantes estarem presentes, a intimação para a data de realização da Prova de Conceito com o LICITANTE declarado provisoriamente vencedor dar-se-á na própria sessão pública, dispensada a publicação na imprensa oficial ou notificação.

Encerrando trâmite recursal e da divulgação do resultado final do julgamento da PROPOSTA COMERCIAL pela Comissão de Licitação, realizar-se-á, em sessão pública com participação facultada aos demais LICITANTES classificados, a PROVA DE CONCEITO com o LICITANTE declarado provisoriamente vencedor do certame.

Caso o LICITANTE provisoriamente vencedor seja reprovado na PROVA DE CONCEITO, será concedido o prazo recursal previsto em Edital. Encerrando o trâmite recursal com a manutenção da desclassificação será convocado, em até 3(três) dias úteis após o resultado do recurso, o LICITANTE subsequente para a realização da POC, na ordem de classificação.

Os LICITANTES ficam obrigados a manter a validade da proposta por 60 (sessenta) dias, contados da data da sua entrega.

Se por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, ou seja, 60 (sessenta) dias, a SECC poderá solicitar aos LICITANTE a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

Havendo dúvida sobre a exequibilidade de uma ou mais propostas, fixará a Comissão prazo não inferior a 72 (setenta e duas) horas para que o(s) LICITANTE(s) comprove(m) a viabilidade de seus preços, solicitando-lhe(s) a composição dos preços unitários. O LICITANTE, cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ 26/03 e a Resolução SEFAZ 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

Na hipótese de inabilitação ou desclassificação de todas as propostas, a Comissão de Licitação poderá fixar aos LICITANTES o prazo de 08 (oito) dias úteis para apresentação de nova documentação ou de

outras propostas, devidamente saneadas das causas que deram origem a tal situação.

Em sendo declarada vencedora do certame microempresa ou empresa de pequeno porte com débitos fiscais, ficará assegurado, a partir de então, o prazo de 02 (dois) dias úteis para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas, prorrogável por igual período a critério da SECC /RJ. Aguardar-se-ão os prazos de regularização fiscal para a abertura da fase recursal. A prorrogação do prazo deverá sempre ser concedida pela SECC quando requerida pelo LICITANTE, exceto quando exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para a emissão da Nota de Empenho, devidamente justificados. A não regularização da documentação no prazo implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei Federal nº 8.666/93, sendo facultado à SECC convocar os LICITANTES remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

É facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

A critério da Comissão de Licitação, poderão ser relevados erros ou omissões formais, de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas.

2.3A presente licitação poderá ser anulada a qualquer tempo ou fase, caso venha a ser constatada ilegalidade no edital, no seu procedimento ou no seu julgamento.

10. DA PROVA DE CONCEITO

A PROVA DE CONCEITO (PoC) tem por objetivo verificar, de forma prática, as especificações dos requisitos funcionais e não funcionais da Plataforma de Serviços Digitais apresentadas no APÊNDICE V - Especificações da Plataforma Tecnológica de Serviços Digitais, parte integrante do ANEXO I, considerando as diretrizes do ANEXO V - Diretrizes para da Prova de Conceito.

Será formada uma Comissão de Avaliação para a execução da PoC, constituída por 3 (três) servidores públicos nomeados pelo Secretário de Estado da Casa Civil, cuja função será de julgar tecnicamente a funcionalidade da solução tecnológica em conformidade com os critérios estabelecidos no ANEXO V – DIRETRIZES PARA A PROVA DE CONCEITO, a qual ocorrerá nas dependências da SECC/RJ, com a participação do LICITANTE habilitado e da Comissão de Licitação.

Para realização da PoC o LICITANTE deverá apresentar a solução tecnológica a ser disponibilizada. Esse protótipo será testado pela Comissão de Avaliação e seu resultado possui caráter eliminatório.



O LICITANTE deverá disponibilizar além do representante credenciado na licitação, pelo menos 01 (um) e no máximo 3(três) técnicos para apoiar a Comissão durante a realização da prova. O técnico terá responsabilidade de demonstrar a solução tecnológica e responder as dúvidas da Comissão de Avaliação, não cabendo o poder de opinar, aceitar ou rejeitar as decisões da Comissão de Avaliação.

Durante a realização da PoC, que deverá ocorrer no prazo de 2 (dois) dias úteis, apenas a Comissão de Avaliação e o LICITANTE em avaliação poderão se manifestar, e os demais participantes, por meio do representante credenciado e no máximo 1(um) técnico, poderão se manifestar ao final. A Comissão poderá responder às manifestações ao final da prova.

A infraestrutura de hardware e de software, os recursos de conectividade eventualmente necessários, bem como a massa de dados necessária para realização da PoC será responsabilidade do LICITANTE.

Caberá à CONTRATANTE disponibilizar o local para a realização da PoC e o link de internet que possuir no local de realização da prova. Caso o LICITANTE necessite usar link de internet da CONTRATANTE, poderá agendar com a Comissão de Avaliação teste prévio à data da realização da PoC.

Após iniciada a PoC, a instalação ou atualização de qualquer componente de hardware e software é vedada, salvo em casos de simples correções de funcionalidades que apresentam problemas, que deverão ser solucionadas dentro do prazo de 4 (quatro) horas contadas da ocorrência, e em hipótese alguma será permitida a melhoria ou adição de funcionalidade.

Em caso de ocorrência de queda de energia elétrica ou conectividade com a internet, alheia a vontade da LICITANTE, da Comissão de Avaliação e da Comissão de Licitação, em caso fortuito ou de força maior, a Comissão de Avaliação suspenderá a Prova e retomará a avaliação no próximo dia útil, considerando o tempo que restava para conclusão da PoC.

Após o término da prova serão analisadas as manifestações recebidas por escrito e incluídas na ata da prova pela Comissão de Avaliação e/ou Comissão de Licitação, e caberá aos membros avaliar se as respostas serão apresentadas no momento ou publicadas posteriormente.

Caso a solução tecnológica apresentada seja aprovada, o LICITANTE será sagrado vencedor do processo licitatório.

Caso a solução tecnológica apresentada seja reprovada, será concedido ao LICITANTE o prazo recursal previsto no item 16.3 do Edital. Encerrando o trâmite recursal com a manutenção da desclassificação, em até 3(três) dias úteis após o resultado do recurso será convocado próximo LICITANTE classificado



para a realização da PoC.

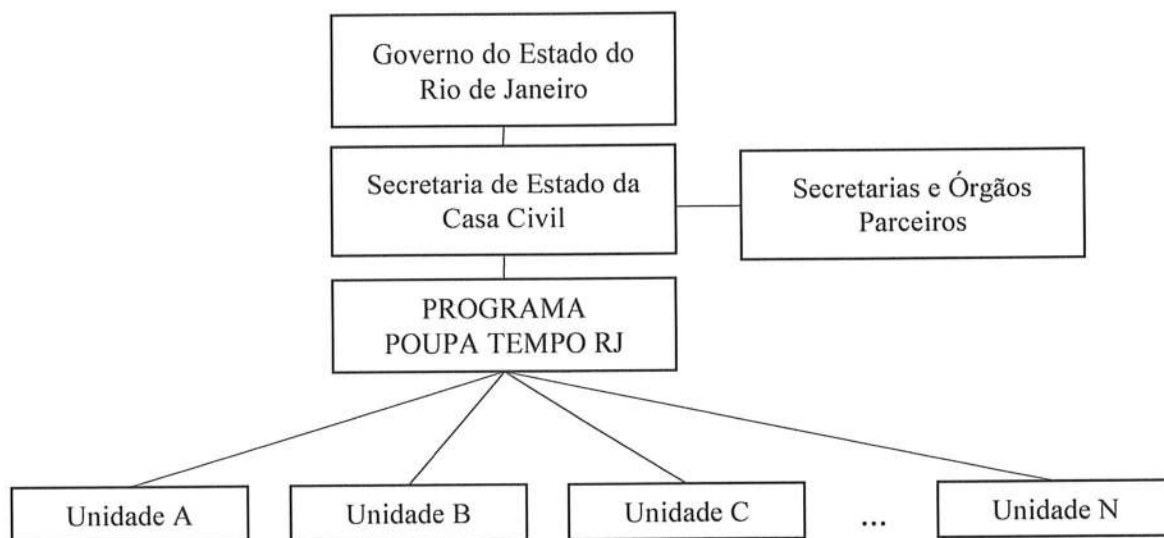
Caso o LICITANTE declarado provisoriamente vencedor do certame não compareça para a realização da PoC na data e horário marcados, será desclassificado do processo licitatório e o próximo LICITANTE classificado convocado para a realização da PoC. Caso haja necessidade de preparação do equipamento, deverá ocorrer antes do horário agendado para a Prova.

Todas as despesas decorrentes da participação ou acompanhamento da PROVA DE CONCEITO (PoC) serão responsabilidade dos respectivos LICITANTES convocados para esta etapa.

11. DAS PLANILHAS DE CUSTOS

Em conformidade com o artigo 11, inciso “xviii” do Decreto Estadual Nº 46.642 de 17 de abril de 2019, que regulamenta a fase preparatória das contratações no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, os modelos a serem preenchidos para apresentação das planilhas de custos encontram-se previstas no ANEXO VII – RESUMO DO CUSTO TOTAL PARA A IMPLANTAÇÃO que contemplam os ANEXOS “A” a “G”, e os modelos previstos no ANEXO VIII – RESUMO DAS DESPESAS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO, que contemplam os ANEXOS “A” a “R”.

12. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PROGRAMA POUPA TEMPO RJ



13. DIMENSIONAMENTO DAS UNIDADES POUPA TEMPO RJ

13.1 O horário de funcionamento previsto para as Unidades POUPA TEMPO RJ e o Centro de Serviços Digitais será de segunda a sexta-feira das 8h às 17h.

13.2 Foi realizada uma previsão de atendimentos por dia e definida uma área mínima para cada

Unidade, considerando, inclusive o mix de serviços a ser ofertado.

13.3 Foram dimensionadas 20 Unidades POUPA TEMPO RJ para o atendimento ao cidadão em localidades do Estado do Rio de Janeiro, 01 Centro de Serviços Digitais para atendimento ao cidadão via web (portal) ou por meio de APP e 01 Administração Central, que coordenará todos os canais de atendimento ao cidadão.

13.4 O serviço executado no Centro de Serviços Digitais, por meio da plataforma, apoiará o atendimento presencial das Unidades, sendo que a contabilização desse será como único atendimento. Na ocorrência de atendimento exclusivamente por meio da plataforma de serviços, sem interação humana, a contabilização do atendimento será na forma prevista no item 7 constante deste Termo de Referência.

Tabela 1. Resumo do Dimensionamento Inicial

Tipo de Atendimento	Localidade	Área mínima construída (m²)	Previsão de Atendimentos/dia
Gestão do Atendimento Presencial e Digital	RJ - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	350	0
Atendimento Presencial	RJ - CENTRO	2.350	4.600
Atendimento Presencial	RJ - BANGU	2.350	4.200
Atendimento Presencial	RJ - CAMPO GRANDE	2.250	3.800
Atendimento Presencial	RJ - BARRA DA TIJUCA	2.200	3.800
Atendimento Presencial	RJ - JACAREPAGUÁ	2.200	3.800
Atendimento Presencial	RJ - MADUREIRA	2.200	3.800
Atendimento Presencial	RJ - VICENTE DE CARVALHO	2.200	3.800
Atendimento Presencial	RJ - IPANEMA	1.100	1.100
Atendimento Presencial	RJ - ROCINHA	1.100	1.100
Atendimento Presencial	NOVA IGUAÇU	2.000	4.200
Atendimento Presencial	SÃO GONÇALO	2.000	4.200
Atendimento Presencial	DUQUE DE CAXIAS	1.600	3.000
Atendimento Presencial	SÃO JOÃO DE MERITI	1.500	3.000
Atendimento Presencial	CAMPOS DOS GOYTACAZES	1.400	2.600
Atendimento Presencial	NITERÓI	1.250	2.200
Atendimento Presencial	PETRÓPOLIS	1.100	1.500

Tipo de Atendimento	Localidade	Área mínima construída (m²)	Previsão de Atendimentos/dia
Atendimento Presencial	VOLTA REDONDA	1.100	1.500
Atendimento Presencial	CABO FRIO	1.000	1.100
Atendimento Presencial	ITABORAÍ	1.000	1.100
Atendimento Presencial	ANGRA DOS REIS	1.000	1.100
Atendimento Digital	CENTRO DE SERVIÇOS DIGITAIS	2.700	0
Total		35.950	55.500

13. 5 Mediante a implantação dos serviços digitais, admite-se que a CONTRATADA poderá perceber ganhos de eficiência na prestação dos serviços objeto deste CONTRATO, especialmente no aproveitamento do quadro de pessoal. Por esta razão e nos termos do CONTRATO, a CONTRATANTE poderá determinar a implantação de novas unidades físicas, assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, valendo-se do remanejamento do quadro de pessoal da CONTRATADA, previstos no APÊNDICE I – Especificações de Recursos Humanos e Treinamentos.

14. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES

14.1. As datas do cronograma abaixo contêm os prazos máximos de implantação, contados a partir da assinatura do CONTRATO;

14.2. A implantação da Administração Central e do Centro de Serviços Digitais iniciarão juntamente com o 1º grupo de unidades, sendo que o Centro de Serviços Digitais deverá ser implementado proporcionalmente ao avanço do cronograma de entrega das Unidades, de modo que seja concluído com a implementação do 3º grupo.

Cronograma de Implantação



Unidades	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12
RJ - Centro						X						
RJ - Bangu						X						
RJ - Vicente de Carvalho						X						
Duque de Caxias						X						
São João de Meriti						X						
São Gonçalo						X						
RJ - Barra da Tijuca									X			
RJ - Madureira									X			
RJ - Campo Grande									X			
RJ - Jacarepaguá									X			
RJ - Ipanema									X			
RJ - Rocinha									X			
Volta Redonda												X
Niterói												X
Nova Iguaçu												X
Campos dos Goytacazes												X
Petrópolis												X
Cabo Frio												X
Itaboraí												X
Angra dos Reis												X

Data Limite de inauguração

X

15. RESPONSABILIDADES NA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

15.1. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- Ratificação de conceitos, diretrizes, padrões, normas e procedimentos;
 - Definição e dimensionamento dos órgãos e instituições que participarão de cada Unidade;
 - Contatos junto aos Representantes Institucionais dos órgãos e instituições que participarão das Unidades;
 - Definição de programa para projetos de arquitetura e layout;
 - Monitoramento da qualidade de atendimento; e
- 1.23. • Revisão e otimização de procedimentos e processos para disponibilizar o máximo de serviços digitais para os cidadãos, quando couber;
- Firmar convênios com os órgãos parceiros que deverão estar nas unidades.;
 - Disponibilização, diretamente ou pelos órgãos parceiros, das linhas de comunicação de dados dos órgãos.
 - Realização de Auditorias:
 - a) nas estatísticas de atendimento apresentadas pela CONTRATADA;
 - b) nas informações dos Totens de autoatendimento;

23
mf

c) nas manifestações recebidas dos usuários;

d) nos Relatórios Gerenciais.

15.2. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- Disponibilização dos espaços, elaboração de Projetos Executivos da infraestrutura de acordo com as necessidades de operação das Unidades e de serviços de atendimento ao cidadão, implantação das Unidades e prestação de todos os demais serviços, conforme descritos no OBJETO;
- Cumprimento das diretrizes, padrões e normas definidas pela CONTRATANTE;
- Prestação dos serviços aos cidadãos, conforme padrão de atendimento estabelecido pela CONTRATANTE;
- Apresentação de estatísticas de atendimento;
- Disponibilização da plataforma de gestão de atendimento: portal com agendamento, serviços virtuais, totens de autoatendimento e demais serviços objeto da contratação;
- Gestão das Manifestações Recebidas dos Usuários;
- Disponibilização de Relatórios Diários para acompanhamento da operação pela CONTRATANTE;
- Disponibilização de Relatórios Gerenciais Mensais a serem apresentados à CONTRATANTE, constando atendimento individual dos órgãos, atendimento geral das unidades, tempo médio de espera dos serviços prestados, entre outros itens a serem pré-estabelecidos pela CONTRATANTE.
- Promover a gestão da equipe de atendimento, supervisão e gerência alocada nas Unidades, não permitindo os mesmos a:
 - a. Valer-se da atividade desempenhada de modo a beneficiar determinado cidadão (parentes, conhecidos) em prejuízo de outro ou em benefício próprio;
 - b. Executar serviços (emissão de documentos/consulta a sistemas confidenciais), em desobediência às regras estabelecidas;
 - c. Dar atendimento preferencial e/ou com qualquer tipo de privilégio a cidadãos, ressalvados os casos previstos na legislação;
 - d. Constituir-se Procurador de outro e ele próprio emitir documento ou executar serviço, valendo-se de sua atividade na Unidade de Atendimento;
 - e. Vender ou promover a venda de quaisquer produtos e de senhas, ou mesmo reservá-las;
 - f. Receber valores ou objetos com a finalidade de facilitação no atendimento;
 - g. Praticar ou induzir outro a praticar ato violento;
 - h. Praticar roubo ou furto nas dependências da Unidade de Atendimento ou induzir outro à prática, ou qualquer conduta ilícita;



- i. Criar dificuldades inexistentes na prestação de serviços, para obter vantagens, sejam estas de qualquer natureza;
- 1.24.
- 1.25. Para orientar a CONTRATADA na adequada execução dos serviços sob a sua responsabilidade, a CONTRATANTE elaborou especificações e/ou diretrizes para os elementos essenciais à implantação das Unidades nos seguintes Apêndices:
- APÊNDICE I – Especificações dos Recursos Humanos e Treinamento.
 - APÊNDICE II – Especificações do Mobiliário e Equipamentos Específicos.
 - APÊNDICE III – Diretrizes do Programa Arquitetônico.
 - APÊNDICE IV – Especificações de Teleinformática e Sistemas de Gestão e Apoio à Operação.
 - APÊNDICE V – Especificações da Plataforma Tecnológica de Serviços Digitais.
 - APÊNDICE VI - Especificação dos Serviços de Apoio ao Cidadão e à Operação.
 - APÊNDICE VII - Diretrizes para Uniformes e Crachás.
 - APÊNDICE VIII - Diretrizes da Programação Visual.
- 1.26. O dimensionamento previsto para elementos como Recursos Humanos, Mobiliários, Equipamentos de Teleinformática e Específicos, Uniformes, entre outros, estão apresentados nos seus respectivos APÊNDICES, bem como nas planilhas de quantitativos integrantes da Proposta Comercial nos ANEXOS a partir do ANEXO VII
- 1.27. ANEXO VIII, abaixo relacionados:

- ANEXO VII A – Quantitativos e Preços - Mobiliários e Equipamentos
- ANEXO VII B – Quantitativos e Preços - Divisórias
- ANEXO VII C - Quantitativos e Preços - Comunicação Visual
- ANEXO VII D - Quantitativos e Preços - Equipamentos, Sistemas Informática e Telefonia
- ANEXO VII E - Quantitativos e Preços - Uniformes e Crachás
- ANEXO VII F - Quantidade e Preços - Programa de Treinamento
- ANEXO VII G - Quantitativos e Preços - Material Divulgação
- ANEXO VIII A - Quantitativos e Preços - Salários, Encargos Sociais e Benefícios
- ANEXO VIII B - Quantitativos e Preços - Treinamentos - Educação Continuada
- ANEXO VIII C - Quantitativos e Preços - Reposição de Uniformes
- ANEXO VIII D - Quantitativos e Preços - Folheteria
- ANEXO VIII E - Quantitativos e Preços - Despesas Telefônicas
- ANEXO VIII F - Quantitativos e Preços - Energia Elétrica
- ANEXO VIII G - Quantitativos e Preços - Água e Esgoto
- ANEXO VIII H - Quantitativos e Preços - Locação do Imóvel
- ANEXO VIII I - Quantitativos e Preços – Vigilância
- ANEXO VIII J - Quantitativos e Preços - Serviços de Limpeza, Conservação e Copa
- ANEXO VIII K - Quantitativos e Preços - Material de Limpeza
- ANEXO VIII L - Quantitativos e Preços - Insumos de Copa
- ANEXO VIII M - Quantitativos e Preços - Transporte e Viagens
- ANEXO VIII N- Quantitativos e Preços - Serviço de Plataforma Digital
- ANEXO VIII O- Quantitativos e Preços – Licenças/Manutenção dos Equipamentos de Teleinformática
- ANEXO VIII P - Quantitativos e Preços - Manutenção do Imóvel e Instalações
- ANEXO VIII Q - Quantitativos e Preços - Suprimentos
- ANEXO VIII R - Quantitativos e Preços - Outras Despesas



16. QUADRO RESUMO DAS RESPONSABILIDADES

16.1. IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES POUPA TEMPO RJ

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
1. CARACTERIZAÇÃO DAS UNIDADES	- HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO - CAPACIDADE DE ATENDIMENTO GERAL - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL: GERAL E DA UNIDADE - APROVAÇÃO DE CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO	APRESENTAÇÃO DE CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO
2. SELEÇÃO DAS ÁREAS	- CRITÉRIOS DE LOCALIZAÇÃO - CONFIGURAÇÃO DO ESPAÇO - VISTORIA E APROVAÇÃO	APRESENTAÇÃO DE ÁREA
3. DIMENSIONAMENTO DE RECURSOS	- DEFINIÇÃO DE ÓRGÃOS E SERVIÇOS – ESTIMATIVA DA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO POR ÓRGÃO - ESFERA ESTADUAL (ADM. DIRETA E INDIRETA) - ESFERA FEDERAL - ESFERA MUNICIPAL - OUTRAS INSTITUIÇÕES - SISTEMÁTICA DE ATENDIMENTO E RECURSOS NECESSÁRIOS (RH, TELEINFORMÁTICA, MOBILIÁRIO, ETC)	ELABORAÇÃO DE PROJETOS EXECUTIVOS

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
4. RECURSOS FÍSICOS / ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E DA INFRAESTRUTURA	- PROGRAMA ARQUITETÔNICO - LAYOUT "REFERENCIAL" POR ÓRGÃO - DIRETRIZES TÉCNICAS DE ARQUITETURA E DE INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS, ELÉTRICAS E DE AR-CONDICIONADO - DIRETRIZES TÉCNICAS PARA CABEAMENTO ESTRUTURADO, DISTRIBUIDOR GERAL E CABO DE ENTRADA TELEFÔNICA - APROVAÇÃO DA PROPOSTA E DA IMPLANTAÇÃO REALIZADA	- APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO INCLUINDO PROJETO CONCEITUAL DE ARQUITETURA, LAYOUT DE CADA UNIDADE E ELABORAÇÃO DE PROJETO EXECUTIVO - ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E DA INFRAESTRUTURA ATENDENDO ÀS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS ESTABELECIDAS
5. MOBILIÁRIO	DIRETRIZES TÉCNICAS	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO
6. COMUNICAÇÃO VISUAL	DIRETRIZES TÉCNICAS	- APRESENTAÇÃO DE PROJETO CONCEITUAL E ELABORAÇÃO DE PROJETO EXECUTIVO - FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO
7. TELEINFORMÁTICA	- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E SOFTWARES - EQUIPAMENTOS DE REDE - SISTEMA TELEFÔNICO - DEFINIÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES - TESTES DE ACEITAÇÃO	FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, REALIZAÇÃO DE TESTES E MANUTENÇÃO
8. PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS	- ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO - ADEQUAÇÃO DOS SISTEMAS LEGADOS CONTIDOS NO PORTFÓLIO DO PROGRAMA PARA INTEGRAÇÃO DA PLATAFORMA - FORNECIMENTO DOS PRÉ-REQUISITOS, PROCEDIMENTOS E PROCESSOS PARA DISPONIBILIZAR O MÁXIMO DE SERVIÇOS DIGITAIS PARA OS CIDADÃOS	- PROPOSTA DAS GRADES DE AGENDAMENTO - DISPONIBILIZAR SERVIÇO, CONFIGURAR, REALIZAR AS INTEGRAÇÕES QUE SE FIZEREM NECESSÁRIAS, REALIZAR TESTES E A MANUTENÇÃO

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
	• APROVAÇÃO DAS GRADES DE AGENDAMENTO • TESTES DE ACEITAÇÃO	
9. EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS	• ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS • TESTES DE ACEITAÇÃO	• FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, TESTES E MANUTENÇÃO
10. RECURSOS HUMANOS	• FISCALIZAR A ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE • DEFINIÇÃO DO QUADRO MÍNIMO GERAL DE RH • DEFINIÇÃO DO PERFIL E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES • ALOCAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS / CARGOS OBRIGATÓRIOS • TREINAMENTO CONCEITUAL: ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS • ACOMPANHAMENTO DO TREINAMENTO COMPORTAMENTAL • ARTICULAÇÃO COM OS ÓRGÃOS PARCEIROS PARA PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA POUPA TEMPO RJ • TREINAMENTO TÉCNICO ESPECÍFICO DE ACESSO AOS SISTEMAS DOS ÓRGÃOS	• ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE • APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES, ORIENTAÇÃO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO E À CONTRATANTE • CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS • CONTRATAÇÃO DE RH • FORNECIMENTO DE TREINAMENTO COMPORTAMENTAL • FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO PARA O TREINAMENTO DE TODOS OS FUNCIONÁRIOS • CONTRATAÇÃO DO TREINAMENTO COMPORTAMENTAL E EXCELÊNCIA NA QUALIDADE (ANUAL)
11. UNIFORMES E CRACHÁS	• FORNECER AS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS • APROVAR PROTÓTIPO • ESTABELECEER DIRETRIZES	• APRESENTAR PROTÓTIPO • FORNECER E REPOR UNIFORMES A TODOS OS INTEGRANTES DA EQUIPE • FORNECER CRACHÁS A TODOS OS INTEGRANTES DA EQUIPE
12. GUIA DE INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	• ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS / TOTEM • APROVAÇÃO DO EQUIPAMENTO	• FORNECIMENTO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E SOFTWARE
13. FOLHETERIA	• ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS • APROVAÇÃO DO LAYOUT E DO PROTÓTIPO	• ELABORAÇÃO DO LAYOUT • APRESENTAÇÃO DO PROTÓTIPO • FORNECIMENTO E REPOSIÇÃO DE FOLHETERIA NO PADRÃO APROVADO PELO CONTRATANTE

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
14. DIVULGAÇÃO	• FORNECER DIRETRIZES • APROVAÇÃO DA PROPOSTA	• APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA • REALIZAÇÃO DA DIVULGAÇÃO
15. CFTV	• ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO E DOS EQUIPAMENTOS (P/ TODOS OS ÓRGÃOS) • APROVAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS, INSTALAÇÃO DO SISTEMA OPERACIONAL	• ELABORAÇÃO DE PROJETO • FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO E TESTES • INSTALAÇÃO DE CÂMERAS DE CFTV EM PONTOS DA UNIDADE, PRÉ-ESTABELECIDOS PELA CONTRATANTE • DISPONIBILIZAR IMAGENS DA UNIDADE AO CONTRATANTE, EM TEMPO REAL
16. CONVÊNIOS COM OS ÓRGÃOS PARTICIPANTES	• PREPARAÇÃO, ENCAMINHAMENTO E ASSINATURA COM OS ÓRGÃOS E INSTITUIÇÕES	• HARMONIZAR A CONVIVÊNCIA DE ÓRGÃOS DE DIFERENTES ESFERAS, NAS DIRETRIZES ESTABELECIDAS NO CONTRATO



16.2. OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS UNIDADES POUPA TEMPO RJ



ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
1. RECURSOS FÍSICOS/ MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES	DIRETRIZES GERAIS PARA MANUTENÇÃO PREDIAL E DE AR-CONDICIONADO	PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO
2. MOBILIÁRIO	DIRETRIZES GERAIS PARA MANUTENÇÃO	PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO
3. COMUNICAÇÃO VISUAL	APROVAÇÃO DE EVENTUAIS ALTERAÇÕES	PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO
4. TELEINFORMÁTICA	- DIRETRIZES PARA MANUTENÇÃO DE: - EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA - EQUIPAMENTOS DE REDE - SISTEMA TELEFÔNICO - DIRETRIZES PARA ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DE EQUIPAMENTOS - DIRETRIZES PARA ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES - DISPONIBILIZAÇÃO DAS LINHAS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS	PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS RECURSOS DE INFORMÁTICA E DE TELEFONIA
5. SOLUÇÃO DE PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS	DIRETRIZES DO NÍVEL DE SERVIÇO	- PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE CADASTRO, AGENDAMENTO, TRIAGEM, INTERAÇÃO COM O CIDADÃO, ASSISTENTE VIRTUAL, SERVIÇOS DIGITAIS GESTÃO DO ATENDIMENTO, COM RELATÓRIOS ON LINE, DIÁRIOS E MENSAGENS - MANUTENÇÃO DA PLATAFORMA
6. EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS	DIRETRIZES GERAIS PARA MANUTENÇÃO	PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
7. INSUMOS	• ESPECIFICAÇÕES PARA A ADMINISTRAÇÃO E ÓRGÃOS DA CONTRATANTE (MATERIAL ESPECÍFICO, DE INFORMÁTICA E DE ESCRITÓRIO)	• FORNECIMENTO DE TODOS OS INSUMOS UTILIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO DAS UNIDADES E ÓRGÃOS DA CONTRATANTE, COM EXCEÇÃO DAQUELES CUJO FORNECIMENTO É DE RESPONSABILIDADE DO ÓRGÃO ESPECÍFICO
8. RECURSOS HUMANOS	• CONTATO JUNTO AOS ÓRGÃOS PARA ALOCAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS / CARGOS OBRIGATORIOS E SUPERVISORES DOS DEMAIS ÓRGÃOS • DIRETRIZES, CONTEÚDO E ACOMPANHAMENTO DA EDUCAÇÃO CONTINUADA	• PROGRAMAÇÃO E REALIZAÇÃO DO TREINAMENTO / EDUCAÇÃO CONTINUADA • OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE PONTO ELETRÔNICO
9. UNIFORMES E CRACHÁS	• DIRETRIZES PARA REPOSIÇÃO DE UNIFORMES	• FORNECIMENTO E REPOSIÇÃO DE UNIFORMES
10. SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO	• DIRETRIZES GERAIS	• DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS – NÚCLEO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES
11. LIMPEZA	• DIRETRIZES GERAIS	• DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO
12. SEGURANÇA E VIGILÂNCIA	• DIRETRIZES GERAIS	• DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO
13. COPA	• DIRETRIZES GERAIS	• DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO
14. TRANSPORTES	• DIRETRIZES GERAIS	• DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO
15. FOLHETERIA	• APROVAÇÃO DO LAY-OUT REVISADO	• PROPOSTA DE REVISÃO DE LAY-OUT • EXECUÇÃO DA FOLHETERIA REVISADA
16. DIVULGAÇÃO	• DIRETRIZES PARA DIVULGAÇÃO LOCAL • APROVAÇÃO DAS PROPOSTAS	• APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS • REALIZAÇÃO DA DIVULGAÇÃO
17. CIRCUITO FECHADO DE TV (CFTV)	• DIRETRIZES GERAIS	• PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS



ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
18. ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E INFRAESTRUTURA	• DEFINIÇÃO DA NECESSIDADE DE REDIMENSIONAMENTO DOS ÓRGÃOS INSTALADOS (AUMENTO OU REDUÇÃO) • DEFINIÇÃO DA ENTRADA OU SAÍDA DE ÓRGÃOS / INSTITUIÇÕES • NEGOCIAÇÃO JUNTO AOS ÓRGÃOS E DIMENSIONAMENTO/REDIMENSIONAMENTO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS • FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO	• APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE LAYOUT E ORÇAMENTO PARA APROVAÇÃO • EXECUÇÃO DO SERVIÇO

16.3. SISTEMAS RELACIONADOS

ITEM	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
1. ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO	- DEFINIÇÃO DE DIRETRIZES, PADRÕES E PROCEDIMENTOS - MONITORAMENTO DA QUALIDADE	- INSTALAÇÕES DOS SISTEMAS - EXECUÇÃO CONFORME PADRÃO DEFINIDO PELA CONTRATANTE
2. HELP DESK	- DEFINIÇÃO DE DIRETRIZES, PADRÕES E PROCEDIMENTOS - MONITORAMENTO DA QUALIDADE	- INSTALAÇÕES DOS SISTEMAS - EXECUÇÃO CONFORME PADRÃO DEFINIDO PELA CONTRATANTE
3. MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS	- DEFINIÇÃO DE DIRETRIZES, PADRÕES E PROCEDIMENTOS - MONITORAMENTO DA QUALIDADE	- INSTALAÇÕES DOS SISTEMAS - EXECUÇÃO CONFORME PADRÃO DEFINIDO PELA CONTRATANTE
4. PONTO ELETRÔNICO	- DEFINIÇÃO DE DIRETRIZES, PADRÕES E PROCEDIMENTOS - MONITORAMENTO DA QUALIDADE	- INSTALAÇÕES DOS SISTEMAS - EXECUÇÃO CONFORME PADRÃO DEFINIDO PELA CONTRATANTE
5. RELATÓRIOS GERENCIAIS	- DEFINIÇÃO DO FORMATO DOS RELATÓRIOS: ATIVIDADES, GERENCIAL, RH, INDICADORES DE QUALIDADE, ETC. - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS	ELABORAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DOS RELATÓRIOS



17. DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS E CAPACIDADE DE ATENDIMENTO POR ÓRGÃO

- 17.1. A expansão da oferta de serviços de utilidade pública aos cidadãos nas UNIDADES POUPA TEMPO RJ será realizada por meio da articulação da CONTRATANTE junto aos órgãos parceiros das esferas municipal, estadual e federal, bem como aos parceiros privados;
- 17.2. Foram identificados órgãos / entidades a serem integrados às UNIDADES a serem implantadas no Estado do Rio de Janeiro para a prestação de serviços ao cidadão, conforme apresentado neste Anexo;
- 17.3. A CONTRATANTE poderá alterar, acrescentar ou retirar órgãos / entidades e seus serviços de acordo com as necessidades;
- 17.4. A CONTRATANTE poderá autorizar, com o devido estudo de equilíbrio ao CONTRATO, a introdução de novos serviços e tecnologias ao longo da execução contratual, em decorrência da evolução da demanda de atendimento e/ou introdução de novas tecnologias a serem disponibilizadas na plataforma de atendimento, tais como, serviços de educação, saúde, prontuário eletrônico, coleta, validação e armazenamento de dados biométricos dos cidadãos, não se limitando à identificação civil biométrica. Na introdução de novos serviços as partes poderão adotar a mesma remuneração dos demais serviços e atendimento ao cidadão previstos no CONTRATO ou outra forma de remuneração.
- 17.5. A redução de órgãos e serviços realizada pela CONTRATANTE que diminua a média diária de atendimentos de alguma Unidade não deverá impactar no equilíbrio econômico-financeiro da mesma, contanto que o pagamento mensal a ser realizado não seja inferior que 75% da média de atendimentos inicialmente previstos na Tabela 1- Resumo de Dimensionamento, do presente ANEXO.

Tabela 2. Serviços por Órgãos

ORGÃO/ ENTIDADE	PRINCIPAIS SERVIÇOS
BANCO	1. Pagamento de Contas
	2. Pagamento de taxas e tributos
CDL / SCPC	1. Alerta de Documentos
	2. Consulta Sit.Receita Federal
	3. Consultar CPF
	4. Situação Cadastral CPF
	5. Extrato de consulta sobre restrição de crédito
	6. Orientação, regularização e baixa de anotações de restrição de crédito
CEHAB	1. Abertura de Processo
	2. Abertura de Requerimento
	3. Agendamento
	4. Alteração Cadastral
	5. Atendimento ao Público
	6. Cadastro de Demanda
	7. Consulta de Processo/Requerimento

	8. Consulta Débito
	9. Consulta Protocolo
	10. Convocação
	11. Emissão de Guia
	12. Emissão de 2ª Via de Recibo
	13. Emissão de Boletos
	14. Entrega de Documentação
	15. Informações Gerais
CIRETRAN	1. Informações
	2. Protocolo
CONCESSIONÁRIA ÁGUA E ESGOTO	1. Emissão de 2ª via de conta
	2. Alterações de nomes, endereços
	3. Denúncias
CONCESSIONÁRIA DE LUZ	1. Emissão de 2ª via de conta
	2. Alterações de nomes, endereços
	3. Denúncias
CONCESSIONÁRIA DE GÁS	1. 2ª Via de Fatura
	2. Agendamento
	3. Alteração Cadastral
	4. Assistência Técnica
	5. Baixa de Titularidade
	6. Comprovação de Pagamento
	7. Débito Automático
	8. Informações
	9. Manutenção Periódica
	10. Nada Consta
	11. Parcelamento de Fatura
	12. Religação por Pagamento
	13. Solicitação de Fatura On-Line
	14. Solicitação de Gás
	15. Solicitações de Serviço
	16. Transferência de Titularidade
CORREIOS	1 Cadastro CPF
	2. Carta Registrada
	3. Encomendas EMS
	4. Envio Telegrama
	5. Informação
	6. Postagem PAC
	7. Postagem SEDEX
	8. Recarga Virtual
	9. Serviços Sazonais
DETRAN – DIRETORIA DE IDENTIFICAÇÃO CIVIL	1. Solicitação 1ª Via Carteira Identidade
	2. Solicitação 2ª Via Carteira Identidade
	3. Entrega Carteira Identidade
	4. Renovação de Carteira de Identidade
DETRAN- DIRETORIA DE HABILITAÇÃO	1. 1ª Via de Carteira de Habilitação
	2. 2ª Via de Carteira de Habilitação

	3.	2ª Via de CNH Roubo/Furto
	4.	2º Via Renach
	5.	Adição de Categoria
	6.	Adição de Categoria com Psicotécnico
	7.	Alteração de Dados
	8.	Alteração de Dados com Psicotécnico
	9.	Aproveitamento do Curso
	10.	Cadastro CRCI
	11.	Cadastro Reabilitação
	12.	Cancelamento de Requerimento
	13.	Captura Digital/Foto
	14.	Congelamento de Processo
	15.	CNH Digital
	16.	DH Informação
	17.	DH - Mudança de Categoria
	18.	DH Psicotécnico
	19.	DH - Troca de Permissão
	20.	Emissão de Certidão
	21.	Entrega de Carteira de Habilitação
	22.	Entrega de CNH (SUSPENSA) CRCI
	23.	Exame Médico
	24.	Exame Teórico de 1ª Habilitação (Prova Eletrônica)
	25.	Exame Teórico de Atualização (Prova Eletrônica)
	26.	Exame Teórico de CRCI (Prova Eletrônica)
	27.	Mudança de Categoria
	28.	Mudança de Categoria com Psicotécnico
	29.	PID - Permissão Internacional para Dirigir
	30.	Psicotécnico
	31.	Renovação com psicotécnico
	32.	Renovação de Carteira de Habilitação
	33.	Transferência de Prontuário
DETRAN PROTOCOLO	1.	Protocolo Geral Descentralizado
DETRAN – DIRETORIA DE REGISTRO DE VEÍCULOS	1.	Baixa de Gravame
	2.	Comunicação de Venda
	3.	Licenciamento Anual Sem Vistoria
	4.	Mudança de Endereço
PREFEITURA MUNICIPAL 20 Prefeituras com serviços a serem definidos		
NÚCLEO EMPRESARIAL - JUCERJA	1.	Autenticação de Livro Mercantil
	2.	Busca de nome
	3.	Consulta de processo
	4.	Entrada de Processos
	5.	Entrega de Documentos em Exigência
	6.	Informações de Dúvidas em Geral

POUPA TEMPO VIRTUAL	1. Acesso à Internet e auto atendimento
PROCON	1. Atendimento Preliminar/Triagem
	2. Audiências
	3. Expressinho
	4. Informações
	5. Processo Pré - Atendimento
	6. Processo Reclamação
SEASDH/CCDC	1. 2ª Via de Certidão de Casamento
	2. 2ª Via de Certidão de Nascimento
	3. 2ª Via de Certidão de Óbito
	4. 2ª Via de Certificado de Reservista
	5. Averbações de Certidões
	6. Busca de Certidões de Outros Estados
	7. Declaração de Pobreza
	8. Habilitação de Casamento
	9. Informações Gerais
	10. Isenção de 2ª Via de Carteira de Identificação Civil
	11. Isenção de 2ª Via de Certidão
	12. Reconhecimento de Paternidade
	13. Registro Tardio até 12 anos
	14. União Estável
SEEDUC	1. 2ª Via Contra - Cheque
	2. Abertura de Processos de Equivalência de Estudos no Exterior
	3. Abertura de Processos de Escolas Extintas
	4. Atendimento de Escolas Extintas
	5. Central de Relacionamento SEEDUC
	6. Certidão/Histórico
	7. Consulta a Processos de ENEM/ENCCEJA
	8. Consulta a Processos de Escolas Extintas
	9. Consulta Situação do Aluno ENEM/ENCCEJA
	10. Consulta Transporte
	11. Emissão de Parcial ENEM/ENCCEJA
	12. Escola Exterior
	13. Informações Diversas SEEDUC
	14. Retirada / Ciência de Documento de Escola Extintas
	15. Retirada de Certificados
	16. Retirada de Pronunciamento de Equivalência de Estudos no Exterior
	17. Solicitação de Certificado de ENEM
	18. Solicitação de Certificado ENCCEJA
	19. Solicitação de Matrícula
	20. Solicitação de Parcial ENEM/ENCCEJA
SETRAB	1. Averbação de Carteira (Alteração de Nome)
	2. Consulta Seguro-desemprego
	3. Entrega de Carteira de Trabalho
	4. Intermediação de Mão de Obra
	5. Pronatec
	6. Requerimento de Seguro-Desemprego

SETRANS	1. Consulta de Processos
	2. Cumprimentos de Exigências
	3. Entrega de Cartão
	4. Entrega de Formulários
	5. Informações
	6. Recurso Adm. de Alteração
	7. Recurso Administrativo de Indeferimento Médico
	8. Recurso de Inclusão de Acompanhantes
	9. Recursos Adm. Alteração / Inclusão e Exclusão Modal
	10. Recursos Administrativo de Indeferimento Trajeto
	11. Recursos Diversos
	12. Renovação de Vale Social
	13. Solicitação de Vale Social
ÓRGÃO NÃO CONVENIADOS Com serviços a serem definidos	

17.6. Na Tabela 3 são apresentadas as estimativas diárias de atendimento por órgão por Unidade de atendimento ao cidadão.

Tabela 3. Estimativa diária de atendimentos por órgão/entidade

Órgãos	RJ - Centro	RJ - Bangu	RJ - Campo Grande	RJ - Barra da Tijuca	RJ - Jacarepaguá	RJ - Madureira	RJ - Vicente de Carvalho	RJ Ipanema	RJ Rocinha	Nova Iguaçu	São Gonçalo	Duque de Caxias	São João de Meriti	Campos dos Goytacazes	Niterói	Petrópolis	Volta Redonda	Cabo Frio	Itaboraí	Angra dos Reis
CDL/SCPC	200	200	202	160	202	202	202	20	20	250	250	200	200	100	100	50	50	50	50	50
CEHAB	20	15	12	15	12	12	12	25	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CIRETRAN - PROTOCOLO DESCENTRALIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0	0
CONCESSIONÁRIA DE ÁGUA E ESGOTO	20	20	36	20	16	16	16	20	20	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0	0
CONCESSIONÁRIA DE LUZ	20	20	16	20	16	16	16	30	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONCESSIONÁRIA GÁS	15	15	24	15	24	24	24	25	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREIOS	120	120	80	120	80	80	80	40	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DETRAN - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO	600	550	550	425	520	520	520	50	50	615	615	550	275	325	300	250	250	225	225	225
DETRAN- DIRETORIA DE REGISTRO DE VEÍCULOS	555	555	562	425	562	562	562	40	40	500	500	475	475	450	325	250	250	175	175	175
DETRAN-DIRETORIA DE IDENTIFICAÇÃO CIVIL	600	500	510	460	550	550	550	155	155	750	750	665	535	500	400	335	335	285	285	285
DETRAN-PROTOCOLO DESCENTRALIZADO	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NÚCLEO EMPRESARIAL - JUCERJA	40	25	20	25	20	20	20	20	20	25	25	25	20	10	10	5	5	5	5	5
POUPA TEMPO VIRTUAL	265	205	205	245	195	195	195	125	125	225	225	200	200	150	225	120	120	35	35	35
PREFEITURA MUNICIPAL	415	300	284	305	284	284	284	60	60	245	245	90	450	235	235	20	20	20	20	20

Órgãos	RJ - Centro	RJ - Bangu	RJ - Campo Grande	RJ - Barra da Tijuca	RJ - Jacarepaguá	RJ - Madureira	RJ - Vicente de Carvalho	RJ Ipanema	RJ Rocinha	Nova Iguaçu	São Gonçalo	Duque de Caxias	São João de Meriti	Campos dos Goytacazes	Niterói	Petrópolis	Volta Redonda	Cabo Frio	Itaboraí	Angra dos Reis
PROCON	65	60	48	60	48	48	48	60	60	70	70	10	30	20	20	20	20	20	20	20
SEASDH/CCDC	125	100	80	100	80	80	80	60	60	125	125	80	80	40	40	20	20	20	20	20
SEEDUC	175	150	120	150	150	150	150	30	30	170	170	40	25	30	30	30	30	30	30	30
SETRAB	520	565	451	500	431	431	431	125	125	520	520	425	435	500	275	250	250	125	125	125
SETRANS	140	110	88	110	98	98	98	60	60	140	140	30	30	30	30	40	40	20	20	20
UNIDADE BANCÁRIA	350	350	280	350	280	280	280	80	80	350	350	100	150	200	200	100	100	80	80	80
ÓRGÃOS NÃO CONVENIADOS	355	290	232	295	232	232	232	75	75	215	215	110	45	10	10	10	10	10	10	10
Demanda Total	4.600	4.200	3.800	3.800	3.800	3.800	3.800	1.100	1.100	4.200	4.200	3.000	3.000	2.600	2.200	1.500	1.500	1.100	1.100	1.100

17.7.O Total Geral corresponde ao número de atendimentos diários estimado por UNIDADE;

17.8.Não serão considerados atendimentos para fins de faturamento, nem computados no quantitativo de atendimento diário e mensal para o cálculo do valor do pagamento dos serviços prestados pela CONTRATADA, os procedimentos:

- a) atividades e informações prestadas em balcões de triagem e nas recepções das UNIDADES;
- b) serviços de apoio ao cidadão tais como: cópia, fotografia, lanchonete e similares, disponibilizados nas Unidades.

17.9.Os procedimentos referentes à venda de produtos tais como: certificado digital, venda de livros, e outros, se houverem, serão computados mediante contabilização das notas fiscais emitidas, por cidadão, caso não seja possível controlar por senha.

17.10.Os órgãos parceiros e os procedimentos descritos são os conhecidos, podendo, ao longo do tempo surgir necessidade de alterá-los devido a novas exigências legais e/ou racionalização.

17.11 Será adotada a execução por Empreitada Por Preço Global, considerando a sua integralidade, compreendendo todas as etapas das obras, serviços e instalações necessárias, com a operação, manutenção e gestão dos serviços pela Contratada, atendendo os requisitos técnicos e operacionais definidos neste Termo de Referência adequadas às finalidades do objeto licitado.

17.12 Considerando a forma de contratação do objeto é vedada a subcontratação total dos serviços de gestão, informação, orientação e atendimento ao público e plataforma de serviços digitais, exceto o fornecimento de infraestrutura em nuvem, sendo facultada a subcontratação dos demais serviços, previstos em Contrato.

18. SELEÇÃO DE ÁREA PARA CADA UNIDADE

ÁREA DE ABRANGÊNCIA

18.1.Cada Unidade a ser implantada no Estado do Rio de Janeiro deverá servir a população do Município e região onde estiver localizada e de seu entorno.

19. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES POUPA TEMPO RJ

19.1.A localização é um dos principais fatores de sucesso das centrais de atendimento ao cidadão. Nos Municípios selecionados deverão ser observadas diretrizes gerais para a implantação da



Unidade, tais como:

- situar-se no perímetro urbano e próximo do sistema viário principal e de transporte público, para atender aos deslocamentos das regiões vizinhas;
- ter boa visibilidade, seja através da localização do imóvel nas vias de tráfego de veículos ou através de um estudo de identificação visual que direcione o cidadão até a Unidade;
- não estar próximo a ambiente degradado, com áreas sujeitas a deslizamento de terras, inundações, próxima de lixões e outros elementos que constituem em fator de risco para a população;
- identificar os Terminais de Transporte Urbano na região onde a Unidade está inserida;
- garantir a acessibilidade das calçadas, meios-fios, travessias adequadas no entorno do imóvel para os deslocamentos a pé e eliminação de barreiras nos passeios;
- priorizar a localização da Unidade nas vias que circulam o transporte público ou nas vias de circulação de veículos;
- quando a Unidade se situar afastada da área central da cidade, os deslocamentos deverão ser resolvidos através de meios suficientes e eficientes de interligações do transporte público.

19.2 Além das diretrizes gerais apresentadas, deverá ser observado:

- nos municípios contemplados com outros modais de transporte urbano na cidade, identificar os seus terminais ou pontos de paradas em seu trajeto, demonstrando a integração entre estes meios de transporte e a forma que beneficiam, através de sua rede, o aumento da capacidade e desempenho dos deslocamentos até a Unidade;
- analisar os fluxos viários de acessos de entrada e saída do Município, por meio das rodovias federais estaduais e municipais, como também, dos terminais rodoviários interestadual e intermunicipal e do transporte ferroviário, se houver;
- nos municípios menores, avaliar a disponibilidade do serviço de transporte público, pois a localização da Unidade deve estar próxima de sua demanda seja através dos deslocamentos a pé, de motos e bicicletas, quando não for identificado o transporte público na cidade;
- Além das recomendações apresentadas nos itens acima, para a identificação do local dos imóveis, será necessário considerar os polígonos definidos no ANEXO IV - LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES.
- Foram definidas inicialmente 20 Unidades POUPA TEMPO RJ, 01 Centro de Serviços Digitais e 01 Administração Central, conforme apresentado. Considerando o interesse



público para atender a maior oferta de serviços em áreas de grande concentração de pessoas, será admitida o remanejamento de municípios para a implantação de Unidades, bem como a expansão no número de unidades e localidades, a critério da oportunidade e conveniência do interesse público que venha beneficiar um maior número de cidadãos.

20. CONFIGURAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO

- 20.1. O espaço físico do imóvel onde será instalada cada Unidades deve possuir características que garantam seu bom funcionamento. Todas as diretrizes, especificações e recomendações necessárias à configuração do espaço físico encontra-se no APÊNDICE III - Diretrizes do Programa Arquitetônico. Caso os imóveis necessitem de obras de reforma ou adequações previstas no Apêndice III, a linha prevista de aluguel deve contemplar o valor necessário para a adequação do espaço. Na hipótese da CONTRATANTE ceder imóveis à CONTRATADA para a implantação de unidades, e a linha de aluguel prevista na proposta comercial for inferior ao custo total de adequação, as partes promoverão o equilíbrio econômico-financeiro do contrato para suportar o custo adicional não previsto na proposta Comercial da CONTRATADA.
- 20.2. As Unidades deverão ter inicialmente área mínima construída conforme apresentado neste ANEXO;
- 20.3. O dimensionamento das áreas definidas para as Unidades, contemplou a população de cada Município, o potencial das regiões vizinhas e a análise de demandas previamente definidas;
- 20.4. Serão aceitas pequenas variações na metragem mínima da área inicialmente definida, não ultrapassando em 10% (dez por cento) das áreas definidas para implantação das Unidades;
- 20.5. Serão admitidas áreas de expansão, desde que a área excedente possa ser totalmente isolada através de fechamentos adequados (alvenarias, painéis de concreto ou painéis de drywall estruturados e com isolamento térmico e acústico);
- 20.6. Não estão computadas nestes valores de áreas definidas as áreas técnicas (subestação, casa de máquina de ar-condicionado etc.);
- 20.7. É importante destacar que cada Unidade poderá ter uma configuração diferente na composição dos seus órgãos e serviços quando da fase de implantação, momento este que serão confirmados os órgãos que efetivamente comporão cada Unidade;
- 20.8. Foram definidas áreas para 20 Unidades POUPA TEMPO RJ, 01 Centro de Serviços Digitais e 01 Administração Central, conforme apresentado, entretanto será admitida a adequação dessas áreas, caso seja de interesse público e venha beneficiar um maior número de cidadãos, respeitado



o objeto apresentado no presente ANEXO.

21. DEMAIS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

21.1. A CONTRATADA deverá zelar pela boa execução dos serviços nas Unidades, durante todo o horário de atendimento, acompanhando todas as atividades que compõem o objeto da prestação dos serviços, além do planejamento, organização, orientação e ainda:

- a) verificar a pontualidade dos integrantes da sua equipe, apresentando-os devidamente uniformizados e portando crachás de identificação;
- b) acompanhar e avaliar permanentemente o desempenho dos integrantes da sua equipe na prestação dos serviços, visando o aprimoramento constante do padrão de qualidade do atendimento;
- c) acompanhar e avaliar permanentemente a qualidade dos serviços executados, providenciando a correção de erros no processo de produção de serviços/documentos, de maneira que os mesmos sejam entregues à população conforme definições do Acordo de Nível de Serviços – Tabela 4 neste ANEXO;
- d) atender às solicitações da CONTRATANTE nas Unidades, de maneira a reorientar qualquer situação de incidência de erro no processo de produção dos serviços/documentos, manutenção dos índices de produtividade;
- e) zelar pela permanência do pessoal alocado para a prestação dos serviços em suas unidades de trabalho, bem como providenciar eventuais substituições, quando for o caso;
- f) manter a disciplina dos integrantes da sua equipe, aos quais é expressamente vedado o uso de bebidas alcoólicas, a comercialização de produtos, práticas de jogos de azar, bem como o uso de drogas alucinógenas, uso de aparelhos celulares durante o horário da prestação de serviços, ou desviar a atenção com conversas ou assuntos estranhos durante o serviço nas Unidades;
- g) instruir os integrantes da sua equipe quanto a prevenção de acidentes e incêndio nas dependências das Unidades;
- h) selecionar, preparar e treinar rigorosamente os integrantes da sua equipe que irão prestar os serviços, observando-se as disposições estabelecidas no APÊNDICE I - Especificações dos Recursos Humanos e Treinamento;
- i) responsabilizar-se por eventuais paralisações dos serviços causados exclusivamente por parte dos integrantes da equipe da CONTRATADA, sem repasse de qualquer ônus à CONTRATANTE, para que não haja interrupção dos serviços prestados nos termos desta licitação;
- j) instruir os integrantes da sua equipe para que permaneçam rigorosamente nos locais de trabalho para os quais tenham sido designados, aguardando as substituições, conforme escala



programada;

- k) instruir os integrantes da sua equipe quanto às necessidades do cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;
 - l) não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto desta licitação, sem autorização por escrito da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das penalidades previstas em Lei e no CONTRATO, além do pagamento de indenização por eventuais perdas e danos;
 - m) instruir os integrantes da sua equipe a se apresentarem ao serviço devidamente uniformizados e, portando seus crachás, os quais encontram-se especificados no APÊNDICE VII - Diretrizes para Uniformes e Crachás; os integrantes de sua equipe que não se apresentarem devidamente uniformizados serão considerados ausentes, para efeito de Fiscalização da presente contratação;
 - n) substituir no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, contadas da solicitação, o integrante da sua equipe que for julgado inadequado pela administração da Unidade;
- 21.2. A CONTRATADA é responsável pela guarda e manutenção dos materiais de credenciamento (jogo de carimbos), bem como, pelo sigilo absoluto sobre as senhas de usuários, para acesso dos integrantes da sua equipe aos sistemas informatizados e pelas renovações periódicas e cancelamentos das mesmas para descredenciamentos, nos casos de desligamentos.
- 21.3. Por solicitação da CONTRATANTE poderão ser instalados totens em locais de grande circulação de pessoas no Estado do Rio de Janeiro. Deverão as partes empreender entendimentos para fins de viabilidade técnica de implantação e consequentemente o estudo de equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

22. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

- 22.1. Com objetivo de manter os padrões de eficiência e de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, bem como a transparência à gestão pública, a CONTRATANTE estabelece o Acordo de Nível de Serviço (ANS) para os itens apresentados na Tabela 4, os quais serão constantemente monitorados e aprimorados sempre que for necessário.
- 22.2. A Fiscalização da execução do contrato caberá à SECC, através de Comissão composta de 03 (três) membros servidores públicos, especialmente designados para o monitoramento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), bem como das obrigações da contratuais contidas no presente Contrato e em seus ANEXOS.
- 22.3 Os atos da fiscalização, inclusive inspeções e testes executados ou atestados pela SECC/RJ, não eximem a CONTRATADA de suas obrigações, nem de qualquer de suas responsabilidades legais e contratuais, em especial as vinculadas à qualidade dos materiais executados, que deverão obedecer a



todas as normas técnicas pertinentes e em especial àquelas expedidas pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

22.4 O objeto do contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem ao do pagamento, na seguinte forma:

- a. Provisoriamente, após parecer circunstanciado por pelo menos 2 (dois) membros da comissão, que deverá ser elaborado no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a entrega do serviço;
- b. Definitivamente, mediante parecer circunstanciado por pelo menos 2 (dois) membros da comissão a que se refere o parágrafo primeiro, após decorrido o prazo de 30 (trinta) dias, para observação e vistoria, que comprove o exato cumprimento das obrigações contratuais.

22.5 A Comissão a que se refere o parágrafo primeiro, sob pena de responsabilidade administrativa, anotará em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

22.6 A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

22.7 A atuação da fiscalização do serviço objeto do contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

22.8 A apuração do ANS dos itens relacionados à manutenção de equipamentos e sistemas, compreende a solução total desde o diagnóstico até o reparo final conforme prazos apresentados na tabela a seguir

Tabela 4. Acordos de Nível de Serviço

TEMA	ITEM A SER AVALIADO	SLA	MÉTRICA	BASE DOS DADOS
Disponibilidade dos Recursos Humanos	Alocação dos profissionais previstos no quadro global.	Mínimo de 90% do quadro global	$(\text{Total de colaboradores contratados} \div \text{Total dimensionado}) \times 100$	Relatório de RE - Relação de Empregados CONTRATO
	Tempo Médio de Atendimento	≤ 10 minutos	$\Sigma \text{ Tempo de Atendimento de cada senha} \div \Sigma \text{ Total de Atendimentos.}$	Relatório da gestão de atendimento, por meio da Plataforma
	Tempo Médio de Espera para Atendimento	30 minutos	$\Sigma \text{ Tempos de Espera de cada senha} \div \Sigma \text{ Total de Atendimentos.}$	Relatório da gestão de atendimento, por meio da Plataforma
Qualidade do Atendimento ao Cidadão	Satisfação do Cidadão - Percentual de avaliações realizadas como “bom” e/ou “ótimo”	$\geq 95\%$ das avaliações	$(\Sigma \text{ de atendimentos avaliados com “ótimo” e “bom”} \div \text{Total de Atendimentos}) \times 100$	Relatório da gestão de atendimento, por meio da Plataforma
	Tempo máximo de 16 horas úteis para atender as solicitações no Centro de Serviços Digitais, sem intercorrência sistêmica dos órgãos	Mínimo de 90%	$(\Sigma \text{ de Solicitações Tratadas no Prazo} \div \Sigma \text{ Total de Solicitações}) \times 100$	Relatório da gestão de atendimento, por meio da Plataforma
	Tempo máximo de 4 horas para a Manutenção e/ou substituição de Equipamentos de Informática que paralisam a operação, com restabelecimento dos serviços.	Mínimo de 90%	$(\Sigma \text{ de Solicitações Atendidas no Prazo} \div \Sigma \text{ Total de Solicitações}) \times 100$	Relatório do Sistema de Abertura de Chamados
Manutenção e Conservação de Equipamentos de Teleinformática	Tempo máximo de 8 horas para a Manutenção e/ou substituição dos demais equipamentos de Informática, com restabelecendo dos serviços.	Mínimo de 90%	$(\Sigma \text{ de Solicitações Atendidas no Prazo} \div \Sigma \text{ Total de Solicitações}) \times 100$	Relatório do Sistema de Abertura de Chamados
	Tempo máximo de 4 horas úteis para identificar o problema e estabelecer uma solução para um incidente	100%	$(\Sigma \text{ de Solicitações Atendidas no Prazo} \div \Sigma \text{ Total de Solicitações}) \times 100$	Relatório do Sistema de Abertura de Chamados

Tempo máximo para resolver um incidente que não requer desenvolvimento de software, a depender do nível de criticidade (Alta: 9h/Média: 1.8h/Baixa: 2.4h úteis)	100%	$\left(\frac{\Sigma \text{ de Solicitações Atendidas no Prazo}}{\Sigma \text{ Total de Solicitações}} \right) \times 100$	Relatório do Sistema de Abertura de Chamados
	100%	$\left(\frac{\Sigma \text{ de Solicitações Atendidas no Prazo}}{\Sigma \text{ Total de Solicitações}} \right) \times 100$	Relatório do Sistema de Abertura de Chamados

Quanto ao nível de criticidade, deve-se considerar:

- Criticidade Alta: Um incidente em um processo geral ou específico, que interrompe o serviço de uma área operacional e não permite que seu processo continue.
- Criticidade Média: Incidente em um processo específico, quando o processo pode continuar a ser executado por meios diferentes da aplicação necessária e que o analista funcional fornece as etapas e processos a serem seguidos para resolvê-lo.
- Criticidade Baixa: Incidente em um processo específico que não afeta a operação ou o software. É possível continuar a operar.

22.9 Deverão ser fornecidos mensalmente, relatórios consolidados apresentando as ocorrências.

22.10 As eventuais indisponibilidades ou deficiências que provoquem prejuízo no atendimento, total ou parcial, estarão sujeitas às penalidades:

Para a Mediação do Resultado sobre a qualidade do atendimento na execução dos serviços pela CONTRATADA, a CONTRATANTE utilizará a medição abaixo prevista:

MEDIÇÃO DO RESULTADO – QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO				
INDICADOR:	Tempo Médio de Atendimento	Tempo Médio de Espera	Satisfação do Cidadão	APLICAÇÃO
SLA	≤ 10 minutos	≤ 30 minutos	$\geq 95\%$ “bom e/ou ótimo”	100% valor mensal da unidade
SLA	> 10 e ≤ 15 minutos	> 30 e ≤ 45 minutos	≥ 90 a $< 95\%$ “bom e/ou ótimo”	Desconto 1% sobre valor mensal da unidade
SLA	> 15 minutos	> 45 minutos	$< 90\%$	Desconto 1,5% sobre valor mensal da unidade

22.11 A aplicação do desconto é de forma individual por cada SLA, podendo ser somado aos outros SLA's na Mensuração da Qualidade prevista no quadro acima.

22.12 Para cada Unidade, no período de 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços, a apuração do ANS terá flexibilidade dos SLA's e métricas como forma de ajuste operacional do atendimento.

23. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES (POPS)

Os ANEXOS e Apêndices publicados em conjunto com o Edital são essenciais para a execução dos serviços pela CONTRATADA e refletem a perspectiva do CONTRATO.

Antes da operação dos serviços pela CONTRATADA a CONTRATANTE fornecerá os Procedimentos Operacionais Padrões (POPs) para padronizar o atendimento nas Unidades. Entretanto, na vigência do CONTRATO, a CONTRATANTE poderá alterar o fluxo dos procedimentos para melhor se adequar as especificidades e demandas dos serviços, proporcionando conforto aos cidadãos, promovendo, nos casos de criação de novos custos ou despesas à CONTRATADA, o competente reequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

Caberá a CONTRATADA apresentar, quando necessário, sugestões de melhorias no fluxo dos POPs, submetendo à apreciação e aprovação da CONTRATANTE para implementação nas Unidades que demandem a reformulação do procedimento com vistas a se adequar as características inerentes a determinada Unidade.

Este Termo de Referência foi elaborado pelas servidoras


MARIA DE FÁTIMA DESTRI TENORIO
 ID 4280195-8


ADRIANA ANGUIANO MARCHESE
 ID 4384893-1