



Central de Relacionamento do Distrito Federal

CentralDF

Caderno Técnico

ABRIL DE 2022

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL – SEEC
SECRETARIA EXECUTIVA PLANEJAMENTO – SPLAN
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA – SEGEA
SUBSECRETARIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS – SCG
SUBSECRETARIA DE CONTRATOS CORPORATIVOS – SUCORP
COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO – COPLAM

CADERNO TÉCNICO PARA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE
RELACIONAMENTO DO DISTRITO FEDERAL – CENTRALDF

IBANEIS ROCHA BARROS JUNIOR

Governador do Distrito Federal

JOSÉ ITAMAR FEITOSA

Secretário de Estado da Economia do Distrito Federal – SEEC

MAURÍLIO DE MOURA LIMA ROCHA

Secretário Executivo de Planejamento – SPLAN

GILVANETE MESQUITA DA FONSECA

Secretária Executiva de Gestão Administrativa – SEGEA

ANDERSON FABRÍCIO DE ALCÂNTARA

Subsecretário de Compras Governamentais – SCG

FERNANDA BORGES OLIVEIRA

Subsecretária de Gestão de Contratos Corporativos – SUCORP

BÁRBARA BOMTEMPO MAGALDI

BRUNO MILHOMEM CARVALHEDO VENTURA

TATYELLE CARVALHO PIMENTEL

Grupo Gestor

ELAINE CORRADINI BELÉM

JORAN ERMISON LOPES FREIRE

JANE DOURADO ARISAWA JUDICI

LUCIRENE DE ALMEIDA CARNEIRO

MÉRCIO SANTANA RAMOS

SILVANO RODRIGUES DA SILVA

Equipe e Apoio Técnico dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal -
CentralDF

INSTITUTO PUBLIX

Apoio Técnico e Atualização

Sumário

Sumário.....	4
Índice de figuras, quadros e tabelas	7
Lista de siglas.....	10
1. Introdução.....	13
2. Instruções para utilização do Caderno Técnico.....	18
3. Objetivo do estudo	20
3.1. Objetivo Geral.....	20
3.2. Objetivos Específicos.....	20
4. Resultados esperados.....	22
5. Catálogo de Serviços da CentralDF.....	24
6. Estrutura de Governança da CentralDF.....	34
7. Especificações Técnicas.....	35
7.1. Objeto da prestação de serviço.....	35
7.2. Descrição dos serviços.....	35
7.3. Requisitos de habilitação do fornecedor.....	82
7.4. Obrigações e responsabilidades da CONTRATADA	86
7.5. Obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE	92
7.6. Fiscalização/Controle da execução do serviço.....	95
7.7. Indicadores de Qualidade dos Serviços	98
7.8. Recomendações e boas práticas ambientais.....	101
8. Valores referenciais.....	104

8.1.	Resumo – Valor Referencial	104
8.2.	Composição dos valores referenciais.....	104
8.3.	Demonstrativo de cálculos dos custos e preços unitários.....	106
8.4.	Planilha de orçamento (utilização dos valores referenciais).....	109
9.	<i>Definições e critérios para elaboração dos preços</i>	112
9.1.	Custo do serviço.....	112
9.2.	Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento	113
10.	<i>Estudos para a contratação</i>	121
10.1.	Análise do modelo de contratação.....	121
10.2.	Benchmarking de práticas relacionadas ao serviço	122
10.3.	Perfil do mercado fornecedor	129
11.	<i>Futuras atualizações do caderno e evolução do modelo de contratação do serviço</i>	132
12.	<i>Instrumentos Legais</i>	150
12.1.	Leis, decretos e normas federais	150
12.2.	Leis, decretos e normas distritais	158
13.	<i>Governança e gestão de riscos dos serviços</i>	169
14.	<i>Referências Bibliográficas</i>	182
15.	<i>Anexos</i>	202
	Anexo I. Questionário de pesquisas de demanda pelos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF	202
	Anexo II. Modelo de Acordo de Nível de Serviço	211
	Anexo III. Minuta do Mapa de Riscos	217

Anexo IV. Minuta do Quadro de Indicadores de Resultados218

Índice de figuras, quadros e tabelas

Figuras

Figura 1 - Mapa de Relacionamentos da CentralDF	15
---	----

Quadros

Quadro 1 - Relacionamento com o Cidadão	38
Quadro 2 - Serviço de Teletendimento Receptivo	43
Quadro 3 - Serviço de Teletendimento Ativo	43
Quadro 4 - Atendimento On-Line.....	45
Quadro 5 - Atendimento Eletrônico (Voz e Texto)	45
Quadro 6 - Atendimento Ativo de Mensagens de Texto para Celular (Short Message Service - Sms).....	46
Quadro 7 - Unidade de Resposta Audível – URA.....	47
Quadro 8 - Atendimento Autônomo com Inteligência Cognitiva e Linguagem Natural	51
Quadro 9 - Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SISAC	53
Quadro 10 - Equipe Mínima - Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento	55
Quadro 11 - Planejamento do Projeto.....	57
Quadro 12 - Priorização dos Serviços a serem reestruturados.....	59
Quadro 13 - Gestão Integrada do Projeto de Planejamento, Gestão e Melhoria do Atendimento	60
Quadro 14 - Serviços de Revisão de Processos de Atendimento	63
Quadro 15 - Serviços de Gestão da Mudança.....	66

Quadro 16 - Serviços de Suporte à Comunicação com o Cidadão	67
Quadro 17 - Serviços de Gestão da Performance de Atendimento - Painel de Indicadores	70
Quadro 18 Serviços de Gestão da Performance de Atendimento - Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento	72
Quadro 19 - Serviço de Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da CentralDF	74
Quadro 20 - Planejamento, Controle e Dimensionamento – PLCD.....	76
Quadro 21 - Treinamento e Capacitação.....	77
Quadro 22 - Gestão do Conhecimento – GC.....	78
Quadro 23 - Gestão do Sistema de Atendimento – GSA	80
Quadro 24 - Suporte e Manutenção Corretiva.....	81
Quadro 25 - Requisitos de Habilitação do Fornecedor	85
Quadro 26- Encargos sociais	114
Quadro 27 - Vantagens e aplicações do Modelo de Contratação	122
Quadro 28 – Benchmarking de práticas relacionadas aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF	129
Quadro 29 - Perfil do mercado fornecedor dos serviços de Central de Atendimento	131
Quadro 30 - Comparação dos objetos e descrições da solução	138
Quadro 31 - Comparação de serviços especializados e perfis profissionais solicitados	146
Quadro 32 - Níveis das centrais de atendimento	148
Quadro 33 - Leis, decretos e normas federais.....	158
Quadro 34 - Leis, decretos e normas distritais	168
Quadro 35 - Matriz de mapeamento dos riscos identificados.....	175
Quadro 36 - Ações preventivas e de contingência dos riscos identificados.....	181

Quadro 37 - Levantamento de Dados dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal – CentralDF (Novos Parceiros).....	205
Quadro 38 - Levantamento de Dados dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF	210
Quadro 39 - Modelo de Matriz dos Riscos Identificados.....	217
Quadro 40 – Modelo de Ações preventivas e de contingência dos riscos identificados	217
Quadro 41 - Modelo de Quadro de Indicadores de Resultados.....	218

Tabelas

Tabela 1 - Catálogo de Serviços da CentralDF.....	33
Tabela 2 - Valores Referenciais do Serviço de Atendimento ao Cidadão - CentralDF	104
Tabela 3 - Cálculo de custos com mão de obra da equipe mínima de Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução.....	107
Tabela 4 - Cálculo do valor unitário de referência, por hora, para Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução.....	108
Tabela 5 - Proporção de quantidade de USA por categoria.....	109
Tabela 6 - Planilha de Orçamento dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF	111
Tabela 7 - Salários da equipe mínima.....	114
Tabela 8 - Resumo dos Custos e Despesas Indiretas	120
Tabela 9 Escala de fatores de risco	170
Tabela 10 - Indicadores de Qualidade	215

Lista de siglas

Sigla	Significado
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
API	<i>Application Program Interface</i> – Interface de Programa Aplicativo
ASR	<i>Automatic Speech Recognition</i> – Reconhecimento de Fala Automático
AVI	Atendente Virtual Inteligente
BA	Bahia
BDI	Benefícios e Despesas Indiretas
BPMN	<i>Business Process Model and Notation</i> – Notação para Modelagem de Processos de Negócio
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CE	Ceará
CGDF	Controladoria Geral do Distrito Federal
CLDF	Câmara Legislativa do Distrito Federal
CNDT	Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas
CPF	Cadastro de Pessoa Física
CRA	Conselho Regional de Administração
CRF	Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
CRM	<i>Customer Relationship Management</i> – Gestão do Relacionamento com o Cliente
CTI	<i>Computer Telephony Integration</i> – Integração entre Computador e Telefonia
CZRM	<i>Citizen Relationship Management</i> – Gestão do Relacionamento com o Cidadão
DAC	Distribuidor Automático de Chamadas
DDD	Discagem Direta à Distância
DDG	Discagem Direta Gratuita
DDR	<i>Double Data Rate</i> – Taxa de Dados Dupla
DF	Distrito Federal
DOU	Diário Oficial da União
EPP	Empresa de Pequeno Porte
ES	Espírito Santo
FAQ	<i>Frequently Asked Questions</i> – Perguntas Frequentes
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

FNDE	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
GDF	Governo do Distrito Federal
GSA	Gestão do Sistema de Atendimento
GT	Grupo Técnico
HST	Hora de Serviço Técnico
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
LAN	<i>Local Area Network</i> – Rede de Área Local
LC	Liquidez Corrente
LDN	Longa Distância Nacional
LG	Liquidez Geral
ME	Microempresa
MEC	Ministério da Educação
MG	Minas Gerais
MLN	Modelo de Linguagem Natural
NFe	Nota Fiscal Eletrônica
PCCO	Plataforma de <i>Contact Center IP Omnichannel</i>
PE	Pernambuco
PGDF	Procuradoria Geral do Distrito Federal
PLCD	Planejamento, Controle e Dimensionamento
PMBOK	<i>Project Management Body of Knowledge</i> – Corpo de Conhecimento em Gestão de Projetos
PMI	<i>Project Management Institute</i> – Instituto de Gerenciamento de Projetos
PR	Paraná
PRODAM	Processamento de Dados Amazonas S.A.
RA	Região Administrativa
RS	Rio Grande do Sul
S.A.	Sociedade Anônima
SaaS	<i>Software as a Service</i> – Software como Serviço
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SECOM	Secretaria Executiva de Comunicação de São Paulo
SEEC	Secretaria de Estado de Economia
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SG	Solvência Geral
SICAF	Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores
SISAC	Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão
SLA	<i>Service Level Agreement</i> – Acordo de Nível de Serviço

SMS	<i>Short Message Service</i> – Serviço de Mensagens Curtas
SP	São Paulo
STFC	Serviço Telefônico Fixo Comutado
TCDF	Tribunal de Contas do Distrito Federal
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TR	Termo de Referência
TTS	<i>Text To Speech</i> – Conversão de Texto para Fala
URA	Unidade de Resposta Audível

1. Introdução

Caro leitor, o presente Caderno Técnico tem como objetivo divulgar informações e orientações para o planejamento, contratação, execução e avaliação da prestação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF. A operacionalização desse serviço é orientada pela Portaria nº 190 de 21 de maio de 2020 e Decreto nº 38.952 de 26 de março de 2018, regulamentado pela Portaria Conjunta nº 22 de 25 de setembro de 2019, que estabelecem as referências de desempenho e firmam as diretrizes a serem cumpridas.

Os Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF contempla a estruturação de *Contact Center* com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (*Omnichannel*), em modelo SaaS (*Software as a Service*), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, *Design* e Automação de Serviços.

Justifica-se a contratação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF pela necessidade de alinhamento com o Planejamento Estratégico do GDF, buscando compatibilizar seus objetivos organizacionais com os serviços a serem contratados, visando à qualidade e eficiência no atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos por meio da disponibilização de canais universais de comunicação, com fácil acesso para toda a população do Distrito Federal. Além disso, busca-se a integração de todos os canais a fim de propiciar maior controle e melhor performance na resolutividade das solicitações de serviços, pedidos de informações, registro de reclamações, elogios, sugestões, solicitações e denúncias. Portanto, este Caderno tem o intuito de apresentar as principais informações, diretrizes e especificações técnicas para a contratação desse serviço e disponibilização aos órgãos e entidades administrativas do GDF.

De forma a ilustrar os serviços desempenhados pela CentralDF, o Mapa de Relacionamentos a seguir demonstra a interlocução existente entre os principais processos que envolvem o cidadão e a propagação de informações advindas dos órgãos e entidades administrativas para a sociedade do Distrito Federal.

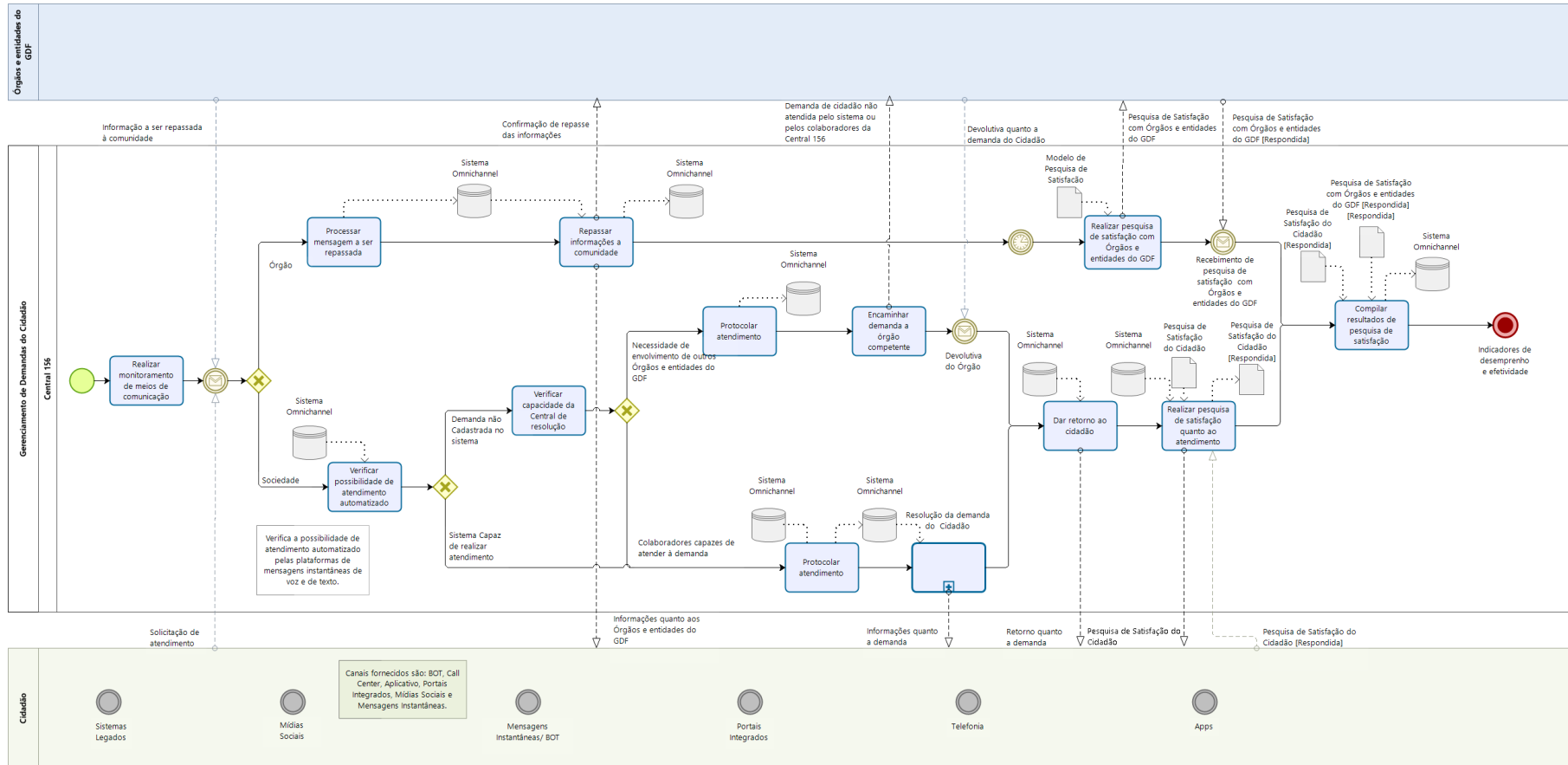


Figura 1 - Mapa de Relacionamento da CentralDF

O Mapa de Relacionamentos apresenta três atores, em cores distintas: os órgãos e entidades administrativas do GDF, a CentralDF e o Cidadão, sendo sua ordem de aparição de cima para baixo e suas cores azul, branco e verde, respectivamente.

É ilustrado como se dá o contato entre a CentralDF e o Cidadão, uma vez que esse pode ser iniciado pelo Cidadão ao solicitar atendimento junto à CentralDF por meio de seus diversos canais como mídias sociais, sistemas de mensagem instantânea, portais integrados, sistema de telefonia, aplicativos ou sistemas legados. O contato com o Cidadão também pode ser iniciado devido à necessidade de propagação de informações pertinentes advindas de outros órgãos e entidades administrativas do GDF.

Durante todo esse processo, o Cidadão consegue visualizar o andamento de sua solicitação, aumentando assim a efetividade do processo pela ótica da sociedade enquanto cliente, permitindo maior rastreabilidade das informações disponibilizadas.

A plataforma *Omnichannel* deve garantir que toda a jornada do Cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais de Atendimento Telefônico Humano Receptivo, Atendimento Eletrônico Receptivo (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (*e-mail*/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensagem Instantânea, *Chat*, *Chatbot* e *Voicebot*), bem como a criação de atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia.

Este Caderno Técnico inclui seção específica voltada aos estudos técnicos-operacionais relacionados à contratação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, a fim de contextualizar o segmento e abordar os pontos de extrema relevância para o usuário executor da contratação, tais como: custos envolvidos, modelos de contratação, práticas e características do mercado

fornecedor do serviço. Os tópicos mencionados foram estruturados de modo que atendam aos objetivos estratégicos do GDF, otimizando o planejamento e execução de todas as etapas de contratação e operacionalização da prestação do serviço em questão.

Sendo assim, este Caderno fornece orientações para os servidores encarregados dos processos de contratação e intermediação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, apresentando os procedimentos e normas de planejamento, organização, execução, gestão orçamentária e avaliação, contribuindo para a qualidade dos processos executados e otimização dos procedimentos necessários.

As orientações deste Caderno Técnico contribuem para o aperfeiçoamento das práticas de gestão das contratações dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF no âmbito dos órgãos e entidades administrativas do GDF.

2. Instruções para utilização do Caderno Técnico¹

Os Cadernos Técnicos para a contratação de serviços terceirizados têm por objetivo divulgar as diretrizes e estabelecer a padronização das especificações técnicas, preços referenciais dos serviços, metodologia para estimar o quantitativo necessário de contratações e estratégias indicadas para a realização das licitações.

Esses Cadernos são importantes fontes de informações técnicas seguras e confiáveis, sendo instrumentos de promoção de Gestão do Conhecimento para todos os interessados: servidores, fornecedores e sociedade. Além disso, o uso de Cadernos Técnicos é uma prática de excelência nos métodos de contratação e gerenciamento de serviços terceirizados, auxiliando no aprimoramento do modelo de gestão e na eficácia da racionalização dos processos, e a consequente redução de gastos.

Dessa forma, foram estruturadas as seguintes seções para melhor utilização das informações e procedimentos constantes neste Caderno Técnico:

- **Objetivo do estudo:** apresenta os objetivos geral e específicos que resumem o que será abordado nos pontos apresentados ao longo do Caderno.
- **Resultados esperados:** apresenta os pontos de melhoria esperados em relação à contratação do serviço a partir da execução dos direcionamentos propostos por este Caderno Técnico.

¹ O Caderno possui capítulos com informações e diretrizes gerais (comuns para todas as contratações). As orientações devem ser aplicadas de acordo com a realidade de cada órgão e entidade administrativa do GDF.

- **Especificações técnicas:** apresenta o objeto da prestação dos serviços, sua descrição, as qualificações técnicas, as obrigações e responsabilidades da contratada e do contratante, e recomendações e boas práticas ambientais.
- **Valores referenciais:** apresenta um resumo dos valores referenciais, a composição dos valores unitários e as memórias de cálculo.
- **Definições e critérios para elaboração dos preços:** apresenta o custo, os encargos sociais e trabalhistas, os benefícios e as despesas indiretas do serviço a ser contratado.
- **Estudos para a contratação:** apresenta diretrizes gerais que devem ser consideradas para a contratação, os tipos de insumos utilizados e as análises comparativas e de vantajosidade a respeito da prestação do serviço e seus fornecedores.
- **Instrumentos legais:** apresenta as leis, decretos e normas federais e distritais, além dos entendimentos jurídicos relacionados à contratação do serviço.
- **Processos:** apresenta os processos de planejamento, contratação, fiscalização e controle da execução dos serviços, além de recomendações para o acompanhamento e avaliação dos serviços do contrato.
- **Governança e gestão de riscos dos serviços:** apresenta formas de monitoramento dos riscos em relação à contratação e acompanhamento do contrato de serviços.
- **Metodologia de desenvolvimento:** apresenta a metodologia utilizada para desenvolver este Caderno Técnico, a fim de esclarecer como foi desenvolvida cada seção e também auxiliar as revisões, elaborações e customizações de futuros Cadernos Técnicos.

3. Objetivo do estudo

Este Caderno Técnico tem por objetivo descrever as etapas envolvidas na contratação de empresa prestadora dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal- CentralDF, a fim de atender aos diversos órgãos e entidades administrativas que compõem o Governo do Distrito Federal. Nesse sentido, serão abordadas todas as características necessárias à contratação e adesão ao serviço em questão.

3.1. Objetivo Geral

Apresentar a todos os órgãos e entidades administrativas do Governo do Distrito Federal as normas e diretrizes gerais sobre a padronização das atividades de planejamento, contratação e execução, tornando todo o ciclo do processo claro e transparente para a correta adesão dos clientes internos e externos aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.

3.2. Objetivos Específicos

- Divulgar a padronização das etapas e processos envolvidos no intuito de aprimorar a governança corporativa (comunicação entre os órgãos e entidades administrativas do GDF), incorporando mecanismos de análise e melhoria de processos;
- Manter os órgãos e entidades administrativas do GDF atualizados, facilitando o processo de assessoria técnica para a prestação de esclarecimentos, informações e procedimentos;
- Apresentar as especificações técnicas de todo os Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, a fim de orientar os órgãos

e entidades administrativas do GDF quanto aos requisitos necessários para as contratações/adesões;

- Descrever os critérios para a elaboração e atualização da base de dados dos preços referenciais dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF;
- Facilitar o acompanhamento administrativo, gerando maior fluidez e agilidade nos processos que envolvem todo o ciclo de execução dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF junto aos órgãos e entidades administrativas do GDF;
- Gerar resultados orçamentários/financeiros satisfatórios para o GDF, como o alcance do equilíbrio fiscal pelo aumento do controle de despesas e alocação efetiva dos custos com os serviços.

4. Resultados esperados

Com a adesão dos órgãos e entidades administrativas do GDF aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF espera-se obter, com efetividade, os seguintes resultados:

- Estabelecer um fluxo integrado e moderno de comunicação entre o GDF e a sociedade, contando com multicanais de atendimento, de forma a tornar mais eficiente e ágil as respostas às solicitações de Cidadãos, bem como o acesso às informações das cidades;
- Melhorar o atendimento à população por meio de uma solução integrada, que permita a comunicação colaborativa e centralizada entre os órgãos e entidades administrativas responsáveis pelos serviços;
- Automatizar processos de rotina, notificações e solicitações mais comuns, além de gerenciar requisições, a fim de reduzir o custo operacional e tornar a equipe mais eficiente;
- Obter base de dados para aprimorar a análise de tendências de pedidos e áreas problemáticas, com a finalidade de definir prioridades e tomar decisões que melhorem o serviço ofertados aos Cidadãos;
- Alinhamento da comunicação e dos processos dos diversos órgãos e entidades administrativas do GDF por meio de recursos de integração que permitam a transferência eficiente de solicitações para os órgãos e entidades administrativas apropriados, automatizando os relatórios de *status* e conclusão, de modo a garantir que as solicitações de serviços sejam atendidas em todas as partes e os Cidadãos obtenham o *status* em tempo real;

- Tornar o Distrito Federal a unidade federativa do Brasil com mais acesso à inclusão digital, auxiliando na criação do conceito de *smart city*, em que o Cidadão é o foco.

5. Catálogo de Serviços da CentralDF²

A seguir, é apresentado o catálogo dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, definindo suas formas nas colunas “Torres”, “Filas”, “Serviço”, “Tipo de demanda”, “Usa” para a variação do valor pago de acordo com a complexidade da atividade executada, e “Métricas/Observações” para o número de pessoas que podem ser agendadas.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CENTRALDF - SEEC/DF - 1º nível					
Torres	Filas	Serviço	Tipo de Demanda	Usa	Métrica/Observações
Atendimento eletrônico	Orientação	Atendimento ao público da CODHAB.	Periódica		
		Orientações Gerais à População do Cadastro Único.	Periódica		
	Agendamentos	Doação de sangue.	Periódica		
	Agendamento	S	Periódica		
	Orientação	Enfrentamento ao Tráfego de Pessoas e Apoio ao Migrante.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Busca ativa de famílias beneficiárias do programa Bolsa Família.	Periódica		

² O catálogo de serviços da CentralDF será revisado trimestralmente com o objetivo de buscar melhorias e uma maior adequação dos serviços ao novo modelo. Em casos excepcionais, a qualquer momento.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CENTRALDF - SEEC/DF - 1º nível

Torres	Filas	Serviço	Tipo de Demanda	Usa	Métrica/ Observações
	Pesquisa	Atendimento da Central 162, serviço de Ouvidoria Geral do DF.	Periódica		
		Atendimento ao Cidadão.	Periódica		
		Atendimento ao requerente.	Periódica		
	Agendamento	Informações sobre Débitos de Natureza Tributária ou Não-Tributária, inscritos ou Não em Dívida Ativa, ajuizados ou Não, que são geridas pelo SITAF; Protestos e Negativas no SERASA.	Periódica		
		Licenciamento para realização de eventos pecuários.	Periódica		
		Recolhimento de animais de grande porte (equinos, muaras, asininos, bovinos e bubalinos) soltos em vias e logradouros públicos do DF.	Sazonal		
		Atendimento às suspeitas de ocorrências de pragas.	Sazonal		
		Serviço de orientações à população LGBT.	Periódica		
		Apoio às Vítimas de Violência.	Sazonal		
	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Brasília.	Periódica		

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CENTRALDF - SEEC/DF - 1º nível

Torres	Filas	Serviço	Tipo de Demanda	Usa	Métrica/ Observações
	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Ceilândia.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Gama.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Riacho Fundo.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Rodoviária.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Sobradinho.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Taguatinga.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento ao Público no Na Hora Perícia Médica Federal.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Centro Integrado 18 de Maio; Coordenação de Denúncias de Violação dos Direitos da Criança e do Adolescente, Diretoria do Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte - COORPROT/SUBPCCA/SEJUS .	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Disque Idoso.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Informes - Programa Prato Cheio.	Periódica		
Atendimento humano	Orientação	Disque Racismo.	Não específica do		

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CENTRALDF - SEEC/DF - 1º nível

Torres	Filas	Serviço	Tipo de Demanda	Usa	Métrica/ Observações
	Orientação	Capsi Asa Norte.	Sazonal		
	Orientação	Centro de Orientação Médico Psicopedagógica.	Periódica		
	Orientação	Centro Integrado 18 de Maio.	Periódica		
	Orientação	Atendimento ao público da CODHAB.	Periódica		
	Agendamentos	Atendimento ao público da CODHAB.	Periódica		
	Pesquisa	Pesquisas de Opinião e ou de Satisfação.	Sazonal		
	Agendamentos	Agendamento para Vaga em Creche.	Periódica		
	Agendamentos	Farmácia do Componente Especializado (farmácia de alto custo).	Periódica		
	Não Informado	Informação ao Cidadão.	Sazonal		
	Agendamentos	Agendamento para emissão de Carteira de Identidade (CI).	Periódica		
	Pesquisa	Pesquisa de Qualificação Profissional.	Periódica		
	Agendamentos	Agendamento de atendimento nos CRAS.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Cadastro Único.	Periódica		

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CENTRALDF - SEEC/DF - 1º nível

Torres	Filas	Serviço	Tipo de Demanda	Usa	Métrica/ Observações
	Orientação	Orientações Gerais à População do Cadastro Único.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Banco de Leite Humano.	Periódica		
	Agendamentos/Orientação	Agendamento para Emissão de CTPS Digital.	Periódica		
	Não Informado	Busca por vaga de emprego.	Periódica		
	Não Informado	Dar entrada no Seguro Desemprego.	Periódica		
	Não Informado	Agendamento para Recurso de Seguro Desemprego.	Periódica		
	Agendamento	Agendamento para Atendimento ao Trabalhador Autônomo.	Periódica		
	Agendamento	Agendamento para Atendimento ao Empregador.	Periódica		
	Orientação	Informações acerca das Linhas de ônibus do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF.	Periódica		
	Orientação	Informações gerais acerca dos serviços e/ou benefícios mantidos pela SEMOB/DF.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Atendimento em regime de plantão de denúncias de Violação de Direitos da Criança e Adolescentes.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Central de Regulação Ambulatorial (CERA).	Periódica		

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CENTRALDF - SEEC/DF - 1º nível

Torres	Filas	Serviço	Tipo de Demanda	Usa	Métrica/ Observações
	Orientação	Informação ao Cidadão - Sistema de Regulação.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Informação sobre acolhimento de dependente químico.	Periódica		
	Orientação	Atendimento ao Público no Na Hora.	Periódica		
	Agendamentos	Agendamento de Perícia Médica.	Periódica		
		Táxi	Periódica		
		Planejamento do Sistema de Transporte Público Complementar Rural do Distrito Federal - STPCR/DF.	Periódica		
		Serviços de Ouvidoria.	Periódica		
		Assistência Técnica e Extensão Rural - Atendimento aos Produtores Rurais do DF.	Periódica		
		Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.	Periódica		
		Fundação Hemocentro de Brasília.	Periódica		
		Atendimento às Suspeitas de doenças de notificação obrigatória em animais de produção.	Periódica		
		Registro de estabelecimentos agroindustriais.	Sazonal		

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CENTRALDF - SEEC/DF - 1º nível

Torres	Filas	Serviço	Tipo de Demanda	Usa	Métrica/ Observações
		Emissão da Guia de Trânsito Animal.	Periódica		
		Programa reflorestar.	Periódica		
		Emissão de Guia de Trânsito Animal (GTA).	Periódica		
		Atendimento às Suspeitas de Doenças em Animais de Produção.	Periódica		
		Solicitação de cadastro de propriedade rural para fins zoofitossanitários.	Periódica		
		Solicitação prévia de licenciamento de eventos agropecuários.	Periódica		
		Denúncia de abate clandestino.	Sazonal		
		Denúncia de transporte de produtos clandestinos de origem vegetal e animal.	Periódica		
		Solicitação de cadastramento com promotor de evento agropecuário.	Periódica		
		Venda de Alevinos.	Periódica		
		Emissão de Permissão de Trânsito Vegetal.	Periódica		
		Declaração Anual da Exploração de Soja - DAES.	Sazonal		
		Cursos de Piscicultura.	Periódica		

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CENTRALDF - SEEC/DF - 1º nível

Torres	Filas	Serviço	Tipo de Demanda	Usa	Métrica/ Observações
		Doação de Mudanças de Árvores Nativas do Cerrado.	Periódica		
		Combate à violência contra a mulher.	Periódica		
		Programa Centros Olímpicos e Paralímpicos, atendimento socioeducativo por meio da prática esportiva, de ações transversais, sociorrecreativas e de lazer.	Periódica		
		Programa Escola de Esporte.	Periódica		
		Estações da Cidadania.	Periódica		
		Praça dos Direitos.	Periódica		
		Comitê Distrital para Prevenção e Erradicação do Trabalho Escravo - CODETRAÉ.	Periódica		
		Sistema Distrital de Prevenção e Combate à Tortura - SDPCT e Comitê Distrital de Prevenção e Combate à Tortura - CDPCT.	Periódica		
		Lançamentos de taxas e preço público.	Periódica		
	Orientação	Solicitação através de requerimentos.	Periódica		

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CENTRALDF - SEEC/DF - 1º nível

Torres	Filas	Serviço	Tipo de Demanda	Usa	Métrica/ Observações
	Orientação	Emissão de nada consta.	Periódica		
	Orientação	Emissão de 2ª via de taxas, multas e preço público.	Periódica		
	Orientação	Informações gerais.	Periódica		
	Cadastramento / Recadastramento	Manutenção dos terminais rodoviários e mobiliários urbanos.	Periódica		
	Agendamento	Agendamento para entrega de documentos para pleitear o Passe Livre para Pessoas com Deficiência.	Periódica		
	Agendamento	Agendamento para atendimentos presenciais na Central de Interpretação de Libras.	Periódica		
	Agendamento	Agendamento para entrega de documentos e retirada de identificação para Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea).	Periódica		
	Orientação	Telematrícula.	Periódica		
	Orientação	Cadastro de prestadores do STIP/DF.	Periódica		
	Orientação	Ponto de entrega voluntária – Papa entulho.	Periódica		
	Orientação	Coleta convencional.	Periódica		

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CENTRALDF - SEEC/DF - 1º nível					
Torres	Filas	Serviço	Tipo de Demanda	Usa	Métrica/ Observações
	Orientação	Coleta seletiva.	Periódica		
	Orientação	Cartão creche.	Periódica		
Mensageria (sms)	Cadastramento / recadastramento	Busca ativa de famílias beneficiárias do programa Bolsa Família.	Periódica		
	Não Informado	Assessoria de Política de Prevenção e Controle do Câncer.	Periódica		
	Não Informado	Coordenação de Atenção Secundária e Integração de Serviços.	Periódica		
	Não Informado	Chamadas e editais científicos.	Não especificado		
	Não Informado	Avaliação e Acompanhamento dos Projetos de Pesquisa Vigentes.	Não especificado		
	Não Informado	Programas de Bolsas e Eventos.	Não especificado		
	Não Informado	Editais de Projetos Estratégicos em Ciência, Tecnologia e Inovação.	Não especificado		
	Não Informado	Parcerias em Projetos Estratégicos em Ciência, Tecnologia e Inovação.	Não especificado		
	Não Informado	Serviços de Terapia Intensiva.	Não especificado		
Tecla 8					

Tabela 1 - Catálogo de Serviços da CentralDF

6. Estrutura de Governança da CentralDF

De forma a facilitar o entendimento do leitor, esta seção tem como objetivo definir a estrutura de Governança e Gestão dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF. Com auxílio de legislação específica, tem-se a seguinte organização interna das instâncias que compõem a estrutura de gestão da CentralDF:

- **Comissão Executora da CentralDF:** é a comissão integrada por servidores da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC-DF, formalmente designados para coordenar e supervisionar o acompanhamento e a fiscalização da execução dos contratos corporativos relativos à prestação de serviços que possibilitam o funcionamento da CentralDF e para realizar o ateste das faturas ou notas fiscais a que se referirem os respectivos contratos;
- **Comitê Operacional:** quando requisitado pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC-DF, será formado um comitê composto pelos integrantes designados pela SEEC-DF, podendo ter a participação de servidores de outros órgãos e entidades administrativas do GDF, ao qual caberá o apoio no acompanhamento do desempenho operacional e da qualidade dos serviços prestados;
- **Equipe Executiva do órgão ou entidade administrativa parceira ou ponto de contato:** Unidade do órgão ou entidade administrativa parceira responsável pelas informações referentes ao serviço disponível na CentralDF, dedicados a dar suporte na resposta de dúvidas relacionadas aos processos de negócio do órgão ou entidade administrativa, sendo primordial que este ponto de contato tenha conhecimento dos processos executados, para atender aos serviços requisitados pelos cidadãos.

7. Especificações Técnicas³

Esta seção traz orientações acerca das especificações técnicas que deverão ser observadas durante o processo de contratação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF. Assim, serão apresentados: o objeto da prestação de serviço, sua descrição, as qualificações técnicas necessárias para sua realização, as obrigações e responsabilidades da CONTRATADA e do CONTRATANTE, a fiscalização/controle da execução do serviço, além de recomendações e boas práticas ambientais.

7.1. Objeto da prestação de serviço

Contratação de serviços de *Contact Center* com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (*Omnichannel*), em modelo SaaS (*Software as a Service*), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, *Design* e Automação de Serviços sob demanda, destinados aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.

7.2. Descrição dos serviços

7.2.1. Serviços de *Contact Center*, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo *Omnichannel*, destinados aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF. A plataforma integrada deve garantir que toda a jornada do cidadão seja

³Fonte: Termo de Referência do Processo Administrativo Nº 00040-00020761/2020-91 do Sistema Eletrônico de Informações, para a contratação do Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central 156 pela Subsecretaria de Contratos Corporativos - SUCORP, da Secretaria de Estado de Economia - SEEC/DF.

gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Telefônico Receptivo Humano, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, *chat*, *chatbot* e *Voicebot*), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

7.2.2. A plataforma deverá assegurar a informação de identificação do cidadão, dependendo do tipo de atendimento, e registrar todas as interações, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, independente do Canal de Atendimento pelo qual tenha sido solicitado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente. Esses chamados por sua vez serão direcionados aos Órgãos responsáveis pela sua solução, sempre que necessário. Ao longo do processo de solução, os Órgãos devem ser capazes de receber e atualizar o andamento dos chamados conforme sua execução e deve ser permitido ao solicitante acompanhar esse andamento através de qualquer um dos Canais de Atendimento. O solicitante deverá ainda ser notificado através de e-mail e/ou SMS, - caso tenha disponibilizado e-mail e telefone para contato - quando a sua solicitação for concluída, encerrando-se o ciclo de atendimento do chamado.

7.2.3. As plataformas destinadas aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF deverão garantir recursos de acessibilidade às Pessoas com Deficiência (PcD), em especial àquelas com deficiência auditiva e/ou visual.

7.2.4. O serviço de transmissão de voz para prestação do Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), para Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando os códigos tridígitos e os prefixos 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originada de telefones fixos e móveis de todo o território do Distrito Federal e entorno (DDD 61), bem como em

todo o território nacional para os prefixos 0800 e de Serviços de Discagem de Ligações no sistema de tarifação na origem, no que tange às chamadas ativas, de ligações telefônicas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos e móveis, de todo o território nacional, destinadas à CentralDF (*Contact Center*) de responsabilidade da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal – SEEC/DF.

7.2.5. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da plataforma dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF. A descrição dos serviços e tecnologias associadas estão definidos nos itens a seguir.

7.2.5 Relacionamento com o Cidadão

A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes componentes de *softwares* para que o Cidadão possa interagir com a CentralDF:

Relacionamento com o Cidadão
Componentes de <i>software</i> a serem disponibilizados pela CONTRATADA: <ul style="list-style-type: none">a) Portal de Serviços (formulário eletrônico);b) <i>Chat</i> eletrônico;c) <i>Chat</i> humano;d) Atendente Virtual Inteligente (AVI) – <i>Chatbot</i>;e) Telefonia;f) URA;g) Aplicativo;h) Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC);i) Solução de Relatórios Gerenciais e Inteligência de Negócios.
O tratamento de dados dos atendimentos via multicanais será realizado pela CentralDF a partir de consultas ao Sistema de Registro de Atendimento utilizado pelo GDF e à Base de Conhecimentos (roteiros e respostas padronizadas).

Quadro 1 - Relacionamento com o Cidadão

7.2.5.1 Serviço de Teleatendimento Receptivo

Serviço de Teleatendimento Receptivo
Definição Geral: <p>Neste serviço o atendimento iniciará por meio eletrônico, podendo ser transferido para o atendimento humano, ficando a cargo do usuário de acordo com sua necessidade de resposta a ser obtida.</p>

Serviço de Teleatendimento Receptivo

Atividades Desempenhadas:

- a) Atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações acerca dos serviços e sistemas disponibilizados na CentralDF, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários de acordo com os *scripts* que serão desenvolvidos em conjunto com a Secretaria;
- b) Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts* ou que esses recomendem registro de ocorrência) às áreas competentes para tratamento e solução; e
- c) Divulgação de campanhas e eventos promovidos pelo GDF, bem como realização de pesquisas ao término dos chamados.

Níveis de Atendimento:

Os serviços serão executados, preferencialmente, para atendimento técnico e negocial em 3 níveis (1º, 2º e 3º):

- a) O atendimento humano receptivo dar-se-á por postos de atendimentos aglutinados em ilhas de operação voltadas para assuntos/temas genéricos, compreendendo o atendimento multiperfil, ou assuntos/temas exclusivos, envolvendo o atendimento dedicado ou especializado.
- b) O operador/atendente generalista deverá trabalhar com até 3 (três) categorias de assuntos/temas.
- c) O atendimento dedicado ou especializado refere-se aos serviços que apresentam conteúdo e informações específicas, assim definidos a critério da CONTRATANTE, conformando ilhas determinadas.
- d) A adoção do atendimento multiperfil ou dedicado obedecerá a critérios definidos exclusivamente pela CONTRATANTE, de acordo com a complexidade e/ou segurança dos procedimentos de atendimento de cada ilha de atendimento.
- e) Os atendimentos de 3º nível, quando houver, serão realizados exclusivamente por servidores do Distrito Federal.

Primeiro Nível de Atendimento

Definição:

- a) Consiste no acolhimento das solicitações recebidas e no repasse de respostas imediatas aos questionamentos mais frequentes e comuns, a partir de consultas ao sistema de registro de atendimentos, ao roteiro de *scripts*, à base de conhecimentos e aos sistemas/serviços, de acordo com roteiros e respostas padronizadas desenvolvidas e mantidas pelos diversos órgãos/entidades administrativas ligados à CentralDF;
- b) É nesse nível que ocorrem a abertura, registro e encaminhamento de chamados para atendimento de 2º nível, após a qualificação e identificação de necessidades. Caso seja identificada a inexistência de roteiro de atendimento (*script*) específico

Serviço de Teleatendimento Receptivo

para a questão apresentada, a demanda deverá ser registrada para posterior análise e tratamento no atendimento de segundo nível.

Principais Serviços oferecidos no Atendimento de 1º nível:

- a) Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, com apoio da base de conhecimento, sistemas de informação e dos bancos de dados disponíveis;
- b) Registrar demandas no sistema, possibilitando uma efetiva gestão de atendimentos por meio da disponibilização de consultas, relatórios, gráficos e indicadores;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d) Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema;
- e) Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
- f) Realizar o registro, abertura e encaminhamento de chamados para o atendimento de 2º nível;
- g) Realizar o recebimento, registro e encaminhamento das solicitações e sugestões de usuários, referentes às informações sobre resoluções, deliberações, portarias e demais assuntos relacionados ao GDF;
- h) Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias de usuários, referentes às informações sobre programas, projetos, ações, convênios, publicações e sistemas sob responsabilidade da CentralDF;
- i) Realizar o recebimento, registro e encaminhamento das solicitações e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias dos serviços e sistemas;
- j) Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- k) Divulgar as campanhas e eventos promovidos pelo GDF;
- l) Realizar pesquisas de satisfação junto aos cidadãos.

Segundo Nível de Atendimento

Definição:

- a) Envolve a execução das atividades de apoio e suporte operacional, tais como: análise técnica e solução, em conjunto com as áreas técnicas da CentralDF, de solicitações, pedidos de informações, sugestões, críticas, reclamações, agendamentos e retornos de cadastros realizados pelos usuários e que não foram solucionados nos atendimentos dos níveis anteriores. O serviço de atendimento de 2º nível tem como objetivo prover apoio para operação de atendimentos mais específicos, que demandam maior tempo e com profissionais especializados,

Serviço de Teleatendimento Receptivo

devido à complexidade do assunto e necessidade de encaminhamento e interação com as áreas da CentralDF;

- b) Para questionamentos de elevado grau de dificuldade e complexidade, ou ainda, que envolvam informações sigilosas, haverá repasse ao atendimento de 2º nível. O serviço de atendimento de 2º nível deverá apoiar o serviço de atendimento de 1º nível na redação das respostas aos usuários, bem como na pesquisa detalhada de solicitações recebidas pela CentralDF, para subsidiar o trabalho dos operadores nos atendimentos recebidos e respostas aos usuários.

Serviço de Teleatendimento Receptivo

Principais Serviços oferecidos no Atendimento de 2º nível:

- a) Registrar os atendimentos via canais como: correio eletrônico, internet, *web chat* etc., obedecendo aos procedimentos padronizados;
- b) Contribuir para as melhorias das regras de negócio;
- c) Apoiar as respostas oficiais sobre aspectos operacionais;
- d) Oferecer suporte de informação para o atendimento ao usuário;
- e) Interagir com as áreas da CentralDF e apoiá-las na obtenção das informações necessárias ao pleno atendimento às solicitações;
- f) Buscar informações e orientações sobre os programas, projetos, serviços e sistemas dos órgãos e entidades administrativas do GDF que possam ser agregadas à base de conhecimento dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, de forma a melhorar o conteúdo, a qualidade e a assertividade dos atendimentos a serem realizados;
- g) Apoiar os atendentes e supervisores nas solicitações de maior complexidade;
- h) Repassar orientações para as equipes de atendimento e supervisão;
- i) Colaborar na elaboração de novos procedimentos e *scripts* de atendimento;
- j) Elaborar textos em resposta às demandas dos usuários;
- k) Recepcionar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, baseadas em conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com as áreas da CentralDF da SEEC/DF;
- l) Manter contato com outras áreas e unidades externas que interagem com o Ministério dentro do seu contexto de atuação, sempre sob a sua orientação, condução e aprovação;
- m) Tratar os casos excepcionais que não puderem ser conduzidos e finalizados durante o tempo de atendimento ao usuário;
- n) Realizar o tratamento de incidentes;
- o) Diagnosticar a origem de ocorrências generalizadas e participar na elaboração de propostas de solução;
- p) Manter interação com a respectiva supervisão para orientações acerca de situações não previstas e/ou contingenciais;
- q) Elaboração contínua, por escrito, de esclarecimentos das dúvidas de usuários quanto aos serviços oferecidos pela CentralDF da SEEC/DF.

Terceiro Nível de Atendimento

Definição:

- a) Envolve atividades de apoio e suporte operacional, tais como: análise técnica e solução. Todos os atendimentos deste nível serão realizados por servidores da Administração Pública. A CONTRATADA deverá implantar solução que tenha

Serviço de Teleatendimento Receptivo

capacidade de encaminhar os atendimentos para as áreas responsáveis em ambiente externo;

- b) Para questionamentos de elevado grau de dificuldade e complexidade, que envolvam informações sigilosas ou ensejem atuação direta junto ao cidadão, de forma presencial na sede da CentralDF da SEEC/DF ou de suas Autarquias, a demanda será repassada ao atendimento de 3º nível. O serviço de atendimento de 3º nível deverá apoiar os serviços de atendimento de 1º e 2º níveis na solução das respostas aos usuários, bem como na pesquisa detalhada das solicitações recebidas pela CentralDF da SEEC/DF, para subsidiar o trabalho dos atendentes nas chamadas recebidas e respostas aos usuários.

Quadro 2 - Serviço de Teleatendimento Receptivo

7.2.5.2 Serviço de Teleatendimento Ativo

Serviço de Teleatendimento Ativo

Definição:

No teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das demandas de agendamentos, complementações de informações, solicitações de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços suportados pelo GDF, realização de pesquisas de opinião e campanhas de governo de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes aos serviços oferecidos pela CentralDF, a serem identificadas pelo GDF, conforme descrito a seguir:

- a) Utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pelo GDF, além de soluções e respostas definidas no segundo nível para a realização do retorno das chamadas e teleatendimento ativo;
- b) Realização de ligações telefônicas aos usuários com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo GDF;
- c) Responder demandas recebidas via correios eletrônicos e outros meios de comunicação com o usuário; e
- d) Quaisquer outras atividades inerentes ao serviço.

A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por atendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do serviço prestado, além de poder conter dados específicos solicitados previamente pelos órgãos e entidades administrativas parceiras.

Quadro 3 - Serviço de Teleatendimento Ativo

7.2.5.3 Atendimento *On-Line*

Atendimento <i>On-line</i>
<p>Definição: O atendimento <i>on-line</i> receberá as solicitações provenientes de interação nos <i>chats</i> digitais e redes sociais.</p>
<p>A solução deverá:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Emitir relatórios de performance e atendimento equivalentes ao atendimento por voz; b) FAQ na tela do atendente, auxiliando-o no direcionamento das respostas ao cidadão; c) Disponibilizar protocolo de atendimento único para todos os contatos no início do atendimento; d) Permitir uma pesquisa de satisfação, disponibilizando o resultado em <i>real-time</i> em um painel <i>on-line</i> com interface WEB responsiva, além de relatórios com os resultados; e) A solução de atendimento via redes sociais servirá também para subsidiar a tomada de decisões junto à população, para investimentos, obras, e projetos, através de enquetes específicas para os usuários, de acordo com sexo, bairro, idade, profissão, educação, experiência profissional, perfil de interesses (mobilidade e transporte, meio-ambiente, tecnologia, empreendedorismo, cultura, esporte e lazer, saúde e bem-estar, turismo, urbanismo, segurança, educação etc.) e área geográfica de atuação das principais interações do cidadão.
<p>Responsabilidades da CONTRATADA:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Desenho, configuração, construção, teste e implantação da plataforma de redes sociais; b) Definir, em conjunto com a CONTRATANTE, os requerimentos de usabilidade para a implantação das redes sociais; c) Desenho, configuração, construção, teste e implantação dos serviços de integração entre a plataforma de redes sociais e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamentos.
<p>Responsabilidades da CONTRATANTE:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Detalhar requerimentos funcionais e não-funcionais, conforme necessidade; b) Definir, em conjunto com a CONTRATADA, os requerimentos de usabilidade para a implantação da plataforma de redes sociais.
<p>Produtos a serem entregues pela CONTRATADA:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Desenho funcional e técnico da plataforma de redes sociais; b) Relatório de testes da plataforma de redes sociais;

Atendimento *On-line*

- c) Documento de homologação da plataforma de redes sociais.

Quadro 4 - Atendimento On-Line

7.2.5.4 Atendimento Eletrônico (Voz e Texto)

Atendimento Eletrônico (Voz e Texto)

Definição:

O atendimento eletrônico será realizado por voz (URA) ou texto (SMS, *Chat*, Mensageria Instantânea, redes sociais etc.) e poderá ser de um dos seguintes tipos:

- a) Informativo: atendimento capaz de disseminar informações através da identificação do assunto pretendido pelo cidadão e concluir com mensagem do roteiro de atendimento padrão da informação;
- b) Transacional: atendimento capaz de transacionar atendimento e/ou agendamento de serviços através de interação do assunto pretendido pelo cidadão e concluir o atendimento com mensagens relacionadas às consultas de transação com banco de dados e/ou integração com outros sistemas da CentralDF;
- c) Inteligência artificial: atendimento capaz de transacionar atendimento e/ou agendamento de serviços através de interação do assunto pretendido pelo cidadão e concluir por intermédio da atuação de robôs de atendimento (BOT), utilizando inteligência artificial e cognitiva.

Responsabilidades da CONTRATANTE:

- a) Será de exclusiva gestão da CONTRATANTE a definição dos processos de atendimento passíveis de serem efetivamente realizados em formato eletrônico pela URA ou por BOTs de texto.

Quadro 5 - Atendimento Eletrônico (Voz e Texto)

7.2.5.4.1 Atendimento Ativo de Mensagens de Texto para Celular (*Short Message Service - Sms*)

Atendimento Ativo de Mensagens de Texto para Celular (<i>Short Message Service - Sms</i>)
<p>Definição: Consiste no envio de mensagem de texto para o cidadão, com a finalidade de prestar informações ou encaminhar respostas às solicitações de serviços.</p>
<p>A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento por SMS com, no mínimo, os seguintes serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Confirmar ou remarcar eventuais procedimentos agendados; b) Cobrança de impostos e taxas; c) Chamamento e convocação.
<p>Modificações nos serviços estipulados:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Serão implementados no decorrer do contrato outros serviços por meio deste canal, a pedido da CONTRATANTE ou por sugestão da CONTRATADA, após avaliação e validação; b) Os serviços supracitados poderão ser substituídos ou alterados conforme necessidade da CONTRATANTE.
<p>A CONTRATADA deverá fornecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Um mecanismo de envio de mensagem para celular; b) Permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas, ou seja, verificar o status de cada mensagem permitindo, inclusive, a identificação do motivo do não envio.

Quadro 6 - Atendimento Ativo de Mensagens de Texto para Celular (*Short Message Service - Sms*)

7.2.5.5 Unidade de Resposta Audível – URA

Unidade de Resposta Audível – URA
<p>Definição:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) O atendimento por meio eletrônico no canal telefônico é efetuado por intermédio da Unidade de Resposta Audível – URA, que permite fazer o atendimento inicial ao cidadão sem a necessidade de atendimento humano. A URA deverá estar adequada ao estabelecido no Decreto Federal nº 6.523 do Governo Federal, de 31 de julho de 2008, publicado no DOU em 01 de agosto de 2008, que regulamenta o atendimento de <i>call centers</i> do tipo SAC;

Unidade de Resposta Audível – URA

- b) A URA também poderá ser utilizada como recurso para registro de satisfação dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento da CentralDF. Por critérios a serem estabelecidos pelo GDF, os cidadãos poderão ter a opção de registrar seu grau de satisfação eletronicamente, digitando no telefone após a conclusão do atendimento;
- c) A URA deverá ser capaz de integrar-se às principais Plataformas Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão disponíveis no mercado, com a finalidade de registrar solicitações sem a necessidade do atendimento humano, bem como vocalizar aos cidadãos no canal telefônico informações relativas às suas solicitações;
- d) O atendimento eletrônico realizado por voz deverá reconhecer o português do Brasil e utilizar recursos básicos de reconhecimento, síntese de voz (ASR – *Automatic Speech Recognition*) e conclusão do atendimento com a vocalização (TTS – *Text To Speech*);
- e) No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente, até que o problema seja sanado e o atendimento eletrônico normalizado;
- f) Por meio da URA serão veiculadas mensagens informativas associadas a projetos, políticas e programas do GDF.

Quadro 7 - Unidade de Resposta Audível – URA

7.2.5.6 Atendimento Autônomo com Inteligência Cognitiva e Linguagem Natural

Atendimento Autônomo com Inteligência Cognitiva e Linguagem Natural

Definição

O novo modelo da CentralDF prevê serviços de atendimento autônomo, sem a necessidade de contato humano, seja por canal eletrônico ou de voz, com inteligência cognitiva, facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos de voz integrados à URA, bem como de texto, capacidade de integração em todos os canais disponíveis (*chat*, formulário *web*, mídias sociais (*Facebook*, *Twitter* etc.), mensageria instantânea (*WhatsApp*, *Telegram*, *Facebook Messenger*, *SMS* etc.).

Funcionalidades mínimas para a solução de *chatbot*:

- a) Atender aos cidadãos e usuários que necessitem encontrar informações sobre os programas divulgados nos portais dos órgãos/entidades administrativas

Atendimento Autônomo com Inteligência Cognitiva e Linguagem Natural

- indicados no edital de contratação ou que tenham dúvidas sobre como utilizar tais serviços ou sistemas;
- b) Permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interajam com o Assistente Virtual Inteligente, utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um ser humano, tornando sua interação mais fácil e produtiva;
 - c) Tratar neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;
 - d) Oferecer um Modelo de Linguagem Natural - MLN parametrizável, que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário, permitindo a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento ao cidadão/usuário de todo o Distrito Federal. O refinamento e evolução do MLN deverão ser elaborados pela equipe técnica da CONTRATADA;
 - e) Ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (*web*, redes sociais, *mobile* etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas, dependendo do canal ou área/página do site onde a interação ocorra;
 - f) Permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar um cidadão que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao usuário em questão, sempre que aplicável;
 - g) Contemplar fluxos de atendimento por meio da programação de árvores de decisões e perguntas para esclarecimento e direcionamento dos cidadãos;
 - h) Entender a intenção dos cidadãos ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras utilizadas na aplicação de inteligência artificial. Para tal, o uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia a ser CONTRATADA;
 - i) Manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, como um ser humano faria: correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do cidadão ao utilizar o serviço;
 - j) Capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento;
 - k) Proativamente, identificar a necessidade dos usuários, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante sua interação com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio definidas pela CONTRATANTE;
 - l) Permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos cidadãos/usuários, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam,

Atendimento Autônomo com Inteligência Cognitiva e Linguagem Natural

bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e *web links* de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens:

1. Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
 2. Atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;
 3. Atualização de *web links* referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.
- m) Possuir suporte nativo aos seguintes canais de atendimento: *Web (Microsoft Edge v85 ou superior, Mozilla Firefox v20 ou superior, Google Chrome v25 ou superior), Mobile Web, Mobile APP (Android e IOS), SMS, Facebook, Chat;*
- n) Conter o recurso de “autonavegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta;
- o) Permitir a realização de pesquisas *on-line* sobre os serviços oferecidos em sua própria interface. Além disto, deverá permitir a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas, possibilitando a consolidação dos resultados;
- p) Permitir a extração de relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações sobre os atendimentos prestados por este canal aos usuários incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na “autonavegação”, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (*off-line*), dentre outros;
- q) Ser capaz de capturar, gravar e utilizar a localização geográfica do usuário;
- r) Ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário;
- s) Permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário;
- t) Permitir que as respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente contemplem a implantação de voz, tornando-as audíveis para os usuários que assim o desejarem ou necessitarem. Sendo necessário que essa função possa ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente;
- u) Permitir a integração com sistemas “legados” ou de “*backend*” por meio de apis (*Application Program Interface* – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou *webservices*;
- v) Permitir integração com mecanismos de segurança adotados pela CONTRATANTE para auxiliar os usuários no processo de cadastramento *on-line* no site, bem como resgate de senhas ou dados de login;
- w) Operar integralmente “em nuvem” e ser integrada com os portais dos órgãos e entidades administrativas do GDF. O processamento “em nuvem” refere-se à

Atendimento Autônomo com Inteligência Cognitiva e Linguagem Natural

- utilização de memória, capacidade de armazenamento, processamento e servidores compartilhados e interligados por meio da internet;
- x) Prover a função de atendedor automático de diálogos, sendo capaz de executar roteiros de atendimento para perguntas em linguagem natural dos usuários do sistema;
 - y) Permitir a transição de um atendimento automático (BOT) para um atendimento humano (*CHAT*). Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, identificação etc.) caso a chamada precise ser transferida para o atendimento humano;
 - z) O funcionamento do atendimento autônomo deverá ocorrer 24 horas por dia, 7 dias da semana;
 - aa) Disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.

A solução de *chatbot* deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível:

- a) Avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente;
- b) Emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, dispositivo, unidade de conhecimento, período, índice de satisfação, localização etc); e
- c) Permitir a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.

Considerações:

- a) A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução, cabendo à CONTRATANTE apenas permitir a inserção da solução nos portais dos sistemas indicados no TR relativo à contratação;
- b) Caberá à CONTRATADA a implementação das configurações e desenvolvimentos da URA nos sistemas e demais equipamentos ou serviços sob sua responsabilidade, necessários às integrações com a Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão, conforme definição da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá também fornecer à CONTRATANTE todas as informações e documentos necessários para a integração da Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão e seus serviços;
- c) A vocalização do robô (roteiro de atendimento, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, sendo que os custos com geração de áudios ficarão por conta da CONTRATADA;

Atendimento Autônomo com Inteligência Cognitiva e Linguagem Natural

- d) A vocalização do robô deverá ser homologada pela CONTRATANTE, que somente homologará as novas abordagens depois de devidamente especificadas, desenvolvidas e testadas pela CONTRATADA;
- e) A CONTRATANTE poderá especificar novos roteiros de atendimento a serem implementados pela CONTRATADA no robô de atendimento, devendo estar operantes no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados após o recebimento de comunicação formal;
- f) O roteiro de atendimento será montado em conjunto com a CONTRATANTE e a programação e gravação das fraseologias serão por conta da CONTRATADA, quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes;
- g) O detalhamento do planejamento e cronograma de automatização dos serviços será efetuado pela CONTRATADA. A priorização dos serviços (TIPO) poderá ser reavaliada pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA a partir do início da prestação dos serviços e vigência do contrato, desde que se mantenha compatível ao esforço relativo aos TIPOS listados anteriormente, bem como às necessidades da CentralDF.

Quadro 8 - Atendimento Autônomo com Inteligência Cognitiva e Linguagem Natural

7.2.5.7 Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SISAC

Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SISAC

Definição:

A Contratada deverá implantar um sistema que permita gerenciar todas as interações com o cidadão, independente do canal de atendimento utilizado (*Call Center* ou canais digitais). Este sistema deverá assegurar a informação de identificação do cidadão, sempre que ele se dispuser a cedê-la, e registrar todas as interações assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, independente do Canal de Atendimento pelo qual tenha sido solicitado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente. Esses chamados por sua vez poderão ser direcionados aos órgãos e entidades administrativas responsáveis pela sua solução. Ao longo do processo de solução, os órgãos e entidades administrativas devem ser capazes de receber e atualizar o andamento dos chamados conforme sua execução. Deve ser permitido ao solicitante acompanhar esse andamento através de qualquer um dos Canais de Atendimento. O solicitante deverá ainda ser notificado através de e-mail e/ou SMS - caso tenha disponibilizado e-mail e telefone para contato - quando a sua solicitação for concluída, encerrando-se o ciclo de atendimento do chamado.

Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SISAC

Requerimentos do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SISAC

A solução implantada deverá ser baseada em *software* CzRM (*Customer Citizen Relationship Management*) de mercado, em modelo de *Cloud Services* (serviços em nuvem do fabricante da solução), hospedado em território nacional, seguindo, no que couber, as disposições das Leis nº 12.965/2014 e nº 13.709/2018. Deste modo, ao final do contrato deve ser opcional à CONTRATANTE efetuar novo contrato diretamente com o fabricante. Se essa for a opção da CONTRATANTE, é obrigatório que a solução seja liberada nos mesmos moldes em que se encontrar ao término do contrato, considerando todas as integrações e funcionalidades já desenvolvidas e disponibilizadas em pleno funcionamento.

Justificativa técnica para solução CzRM em nuvem

A solução integrada de atendimento ao cidadão contemplada em CzRM na nuvem pretende reduzir o tempo e os custos com a implantação, assegurando vantagens como:

- a) Mobilidade com acesso a partir de qualquer lugar: Uma solução CzRM na nuvem permite um acesso rápido, a partir de qualquer ambiente com acesso à internet, seja no ambiente de trabalho da CentralDF ou em campo através de dispositivos móveis, possibilitando a gestão dos serviços prestados mais próxima e eficiente;
- b) Escalabilidade: A capacidade de um CzRM na nuvem é bastante flexível, permite a expansão de recursos tecnológicos de forma rápida, garantindo a readequação lógica e física para suportar o crescimento da solução implantada;
- c) Integração com fácil conexão a outros sistemas existentes: Permite integração e disponibilização de dados entre os diversos sistemas legados hospedados no ambiente do GDF, através da construção, disponibilização e consumo de *webservices* específicos para cada serviço necessário. Garante atualização, unicidade, qualidade e confiabilidade dos dados da solução integrada de atendimento ao cidadão. Uma solução integrada em ambiente na nuvem assegura uma gestão mais eficiente e de fácil gerenciamento;
- d) Colaboração com acessos simultâneos ao sistema: A solução integrada de atendimento ao cidadão contemplada em CzRM na nuvem permite que diferentes usuários tenham acessos a múltiplos recursos, através de acesso individual e único, possibilita uma gestão colaborativa das demandas registradas, mantendo os dados armazenados em repositório único, proporcionando maior segurança à integridade das informações;
- e) Foco no negócio com redução de sobrecarga nas áreas de TI: A solução integrada de atendimento ao cidadão contemplada em CzRM na nuvem significa estabelecer que a administração e a manutenção da mesma sejam realizadas por uma empresa fornecedora de recursos em nuvem, com profissionais especializados. Neste sentido,

Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SISAC

- a equipe de negócios da Secretaria de Estado de Economia do GDF pode concentrar os esforços nas questões estratégicas e não em problemas pontuais de tecnologia;
- f) Redução de custos com atualizações e infraestrutura: Manter sustentável uma solução que garanta a qualidade sistêmica e infraestrutura adequada sempre atualizada para assegurar a qualidade de negócios requer atenção evolutiva, o que reflete diretamente no aumento de custos, muitas vezes não previstos;
 - g) Viabilizar um ambiente em nuvem: Estabelecer que as atualizações e infraestruturas necessárias para manter a solução de CzRM integrada de atendimento ao cidadão fiquem sob a responsabilidade da empresa fabricante da solução, cujos custos evolutivos e de manutenção já estão previstos na contratação.

Quadro 9 - Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SISAC

7.2.6 Serviços referentes ao Planejamento, Gestão, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução dos Serviços

7.2.6.1 Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento

Os serviços previstos neste tópico visam ampliar a capacidade do GDF de gerir e prestar serviços públicos, fomentando a otimização de custos e melhoria dos níveis de serviços de seus órgãos e entidades administrativas. Este escopo de serviços deverá potencializar os resultados obtidos com a implantação da Solução de Atendimento na CentralDF, por meio da implantação de metodologias capazes de evoluir a gestão do portfólio de serviços públicos do GDF.

Para o desenvolvimento deste escopo deverão ser utilizados perfis profissionais com a disponibilidade máxima estimada em horas conforme especificado abaixo:

Equipe Mínima – Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento		
Perfil Profissional	Total de meses	Total de horas
<p>Coordenador Gestão Processos: Formação Superior Completa; Experiência mínima de 48 (quarenta e oito) meses em gerenciamento de projetos e serviços de consultoria, comprovada no início da prestação dos serviços por meio de Declaração de Capacidade Técnica emitida pela CONTRATADA, passível de comprovação pela CONTRATANTE.</p>	30	3798
<p>Gerente Experiente de Consultoria Formação Superior Completa; Experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses em gerenciamento de projetos e serviços de consultoria, comprovada no início da prestação dos serviços por meio de Declaração de Capacidade Técnica emitida pela CONTRATADA, passível de comprovação pela CONTRATANTE.</p>	30	5280
<p>Gerente de Projeto: Formação Superior Completa; Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em gerenciamento de projetos e serviços de consultoria, comprovada no início da prestação dos serviços por meio de Declaração de Capacidade Técnica emitida pela CONTRATADA, passível de comprovação pela CONTRATANTE. Certificação <i>Project Management Institute</i> (PMI)</p>	30	5280
<p>Consultor Sênior em Revisão de Processos: Formação Superior Completa; Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em projetos de revisão de processos, comprovada no início da prestação dos serviços por meio de Declaração de Capacidade Técnica, emitida pela CONTRATADA, passível de comprovação pela CONTRATANTE. Certificação <i>Black Belt</i> na metodologia Seis Sigma.</p>	30	5280
<p>Consultor Pleno em Revisão de Processos: Formação Superior Completa; Experiência mínima de 12 (doze) meses em projetos de revisão de processos, comprovada no início da prestação dos serviços por meio de Declaração de Capacidade Técnica emitida pela CONTRATADA, passível de comprovação pela CONTRATANTE.</p>	30	10560

Equipe Mínima – Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento		
Perfil Profissional	Total de meses	Total de horas
Certificação <i>Green Belt</i> na metodologia Seis Sigma.		
<p>Consultor Sênior em Gestão de Indicadores de Desempenho: Formação Superior Completa; Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em projetos de estruturação e gestão de um conjunto de indicadores de desempenho, comprovada no início da prestação dos serviços por meio de Declaração de Capacidade Técnica emitida pela CONTRATADA, passível de comprovação pela CONTRATANTE.</p>	30	5280
<p>Consultor Pleno em Gestão de Indicadores de Desempenho: Formação Superior Completa; Experiência mínima de 12 (doze) meses em projetos de estruturação e gestão de um conjunto de indicadores de desempenho, comprovada no início da prestação dos serviços por meio de Declaração de Capacidade Técnica emitida pela CONTRATADA, passível de comprovação pela CONTRATANTE.</p>	30	5280
<p>Consultor Sênior em Gestão da Mudança: Formação Superior Completa; Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em projetos de gerenciamento da mudança e/ou revisão de modelo organizacional, comprovada no início da prestação dos serviços por meio de Declaração de Capacidade Técnica emitida pela CONTRATADA, passível de comprovação pela CONTRATANTE.</p>	30	5280
<p>Consultor Pleno em Gestão da Mudança Formação Superior Completa; Experiência mínima de 12 (doze) meses em projetos de gerenciamento da mudança e/ou revisão de modelo organizacional, comprovada no início da prestação dos serviços por meio de Declaração de Capacidade Técnica emitida pela CONTRATADA, passível de comprovação pela CONTRATANTE.</p>	30	5280
Total estimado de horas		51.318

Quadro 10 - Equipe Mínima - Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento

Observação: A experiência requerida para estes profissionais é considerada a mínima possível para exercer as atividades previstas no edital com desempenho satisfatório.

7.2.6.1.1 Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto

Os Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto compreendem o planejamento das atividades e produtos, além do gerenciamento de sua implantação.

7.2.6.1.1.1 Planejamento do Projeto

Planejamento do Projeto
<p>Definição:</p> <p>O escopo de Planejamento do Projeto consiste na elaboração do Termo de Abertura e Plano de Trabalho, seguindo a recomendação e metodologia do PMBOK (<i>Project Management Body of Knowledge</i>) e PMI (<i>Project Management Institute</i>) na condução da Reunião de Abertura de Projeto. Estes produtos deverão ser entregues em até 15 (quinze) dias úteis a partir da vigência do contrato.</p>
<p>Termo de Abertura:</p> <p>O Termo de Abertura deverá incluir as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Identificação da equipe do projeto, seus papéis e responsabilidades;b) Objetivos do projeto;c) Marcos identificados;d) Principais áreas e agentes envolvidos;e) Premissas assumidas pela equipe do projeto;f) Riscos identificados;g) Restrições identificadas.
<p>Plano de Trabalho:</p> <p>O Plano de Trabalho deve ser elaborado e atualizado durante todo o período de condução do Projeto, de forma a incluir as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Estrutura Analítica do Projeto – divisão detalhada de atividades e entregas que serão realizadas;

Planejamento do Projeto
<ul style="list-style-type: none"> b) Cronograma detalhado do Projeto, listando todas as atividades previstas, sua duração e interdependências em formato padrão de <i>software</i> de gestão de projetos, compatível com o <i>MS Project</i> 2016 ou versão superior; c) Descrição dos produtos parciais e finais, incluindo as etapas em que serão desenvolvidos, atividades necessárias e profissionais responsáveis por sua elaboração; d) Indicadores e critérios de medição para acompanhamento da execução das atividades do Projeto; e) Metodologia e ferramentas de controle da execução das atividades; f) Cronograma de realização das Reuniões de Acompanhamento do Projeto; g) Análise em alto nível dos riscos de cada etapa e ações de mitigação.
<p>Reunião de Abertura:</p> <p>O cronograma desenvolvido na etapa de planejamento deverá ser apresentado pela CONTRATADA durante a Reunião de Abertura do Projeto, primeiramente com a Comissão de Implantação e, posteriormente, com a Comissão de Execução.</p> <p>A Reunião de Abertura tem como objetivo esclarecer detalhes e alinhar os principais envolvidos sobre a agenda do Projeto. O alinhamento com as áreas impactadas trará maior sinergia entre os envolvidos e facilitará a execução das atividades do Projeto. A Reunião de Abertura deve incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Objetivos e principais benefícios do Projeto; b) Apresentação formal da equipe do Projeto; c) Identificação das diretrizes básicas do Projeto e macro atividades do cronograma.
<p>O Plano de Trabalho do Projeto deve ser revisado e atualizado anualmente, devendo ser entregue em até 15 (quinze) dias úteis a contar do primeiro mês do segundo ciclo de vigência contratual (16º mês) e do início de eventuais períodos de prorrogação do ajuste.</p>
<p>Responsabilidades da CONTRATADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Elaboração de material e condução da Reunião de Abertura do Projeto; b) Elaboração e entrega do Termo de Abertura do Projeto; c) Elaboração, entrega e atualização do Plano de Trabalho.
<p>Responsabilidades da CONTRATANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nomear e disponibilizar recursos para suportar com informações a elaboração dos produtos de responsabilidade da CONTRATADA; b) Nomear e disponibilizar recursos para participação na Reunião de Abertura do Projeto.
<p>Produtos a serem entregues pela CONTRATADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) P1 – Termo de Abertura do Projeto; b) P2 – Material de apresentação da Reunião de Abertura; c) P3 – Plano de Trabalho.

Quadro 11 - Planejamento do Projeto

7.2.6.1.2 Priorização dos Serviços a serem reestruturados

Priorização dos Serviços – Ciclos do Contrato
<p>Definição:</p> <p>Durante a etapa de planejamento de cada ciclo do contrato (meses 1 e 16), deverá ser realizado um levantamento dos atuais serviços oferecidos pelo GDF, seus órgãos e entidades administrativas. A partir desse levantamento, deverá ser desenvolvida uma proposta de priorização dos serviços que serão revisados para reestruturação de seus processos de atendimento via Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF ao longo de cada ciclo, organizando a implantação em 3 (três) ondas em um período total de 15 (quinze) meses, sendo:</p>
<p>Ciclo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Onda 1: Início no 1º mês e término no 5º mês de contrato; b) Onda 2: Início no 6º mês e término no 10º mês de contrato; c) Onda 3: Início no 11º mês e término no 15º mês de contrato.
<p>Ciclo 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Onda 1: Início no 16º mês e término no 20º mês de contrato; b) Onda 2: Início no 21º mês e término no 25º mês de contrato; c) Onda 3: Início no 26º mês e término no 30º mês de contrato.
<p>Responsabilidades da CONTRATADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Levantar o portfólio de serviços prestados por cada órgão e entidade administrativa da estrutura organizacional do GDF; b) Levantar e analisar dados de volume de solicitações/mês – no período de outubro/2019 a dezembro/2020 – para cada tipo de serviço; c) Definir critérios de priorização dos serviços para reestruturação dos seus processos de atendimento junto à CONTRATANTE; d) Desenvolver proposta de priorização da reestruturação dos processos de atendimento dos órgãos e entidades administrativas, conforme critérios de priorização definidos; e) Submeter o resultado de priorização para a aprovação final do Comissão de Execução.
<p>Responsabilidades da CONTRATANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fornecer o portfólio de serviços prestados por cada órgão e entidade administrativa; b) Fornecer os dados de volume de solicitações/mês – no período de outubro/2019 a dezembro/2020 – para cada tipo de serviço; c) Avaliar e aprovar a proposta de priorização de serviços.
<p>Produtos a serem entregues pela CONTRATADA:</p>

Priorização dos Serviços – Ciclos do Contrato

- a) P4 – Modelo de priorização da incorporação dos serviços;
- b) P5 – Plano de priorização de órgãos, entidades administrativas e serviços;

Quadro 12 - Priorização dos Serviços a serem reestruturados

7.2.6.1.3 Gestão Integrada do Projeto de Planejamento, Gestão e Melhoria do Atendimento

Gestão Integrada do Projeto de Planejamento, Gestão e Melhoria do Atendimento

Definição:

As atividades de Gestão Integrada do Projeto serão iniciadas a partir da finalização da etapa de Planejamento do Projeto e deverão compreender o acompanhamento e reporte de status de execução do projeto, envolvendo as disciplinas de prazo, escopo, custos, qualidade, riscos, recursos humanos, documentação, integração e conhecimento.

Responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Realizar reuniões mensais de acompanhamento do Projeto, atendendo às diretrizes estabelecidas no item 10 (Modelo de Execução do Objeto);
- b) Atualizar e reportar o andamento das atividades previstas no cronograma do Projeto, bem como os indicadores definidos para acompanhamento de sua execução;
- c) Gerenciar os riscos relacionados ao projeto, bem como as ações de mitigação, com definição de prazos e responsáveis, bem como o próprio acompanhamento da execução de tais ações;
- d) Elaborar relatório anual de evolução do Projeto, com explicação sumária de todos os principais produtos gerados, bem como dos principais resultados e benefícios obtidos.

Responsabilidades da CONTRATANTE:

- a) Garantir o envolvimento de representantes, Secretários e/ou Secretários Executivos dos órgãos e entidades administrativas com a equipe do Projeto;
- b) Estabelecer Pontos Focais em cada órgão e entidade administrativa do GDF para fornecer informações e acompanhar as reuniões do Projeto;
- c) Disponibilizar representantes para as reuniões de acompanhamento do Projeto.

Produtos a serem entregues pela CONTRATADA:

- P10, P21, P23, P27, P42, P44, P46, P48, P50, P54, relatórios P61, P63, P67, P71, P73, P77, P81, P83, P85, P87, P89, P93 e P97 – Relatórios Mensais de Acompanhamento do Projeto, contendo:
 1. Status das ações da equipe de suporte à comunicação com o cidadão;

Gestão Integrada do Projeto de Planejamento, Gestão e Melhoria do Atendimento

2. Status de execução das atividades previstas no cronograma do Projeto;
3. Mapa atualizado dos riscos relativos à execução do Projeto, bem como as ações de mitigação;
4. Status e resultados da implantação das oportunidades de melhoria identificadas e planejadas pela equipe de Revisão de Processos;
5. Status e resultados das Ações de Gestão da Mudança, incluindo:
 - I. Campanhas específicas realizadas;
 - II. Execução do Plano de Comunicação;
 - III. Execução do Plano de Treinamentos;
 - IV. Atualização da matriz de impactos e status das ações de mitigação;
 - V. Resultados dos treinamentos realizados (aderência e avaliações das reações dos participantes).

Quadro 13 - Gestão Integrada do Projeto de Planejamento, Gestão e Melhoria do Atendimento

7.2.6.1.4 Serviços de Revisão dos Processos de Atendimento

Serviços de Revisão dos Processos de Atendimento

Definição:

A CONTRATADA deverá prestar serviços de revisão de processos de atendimento da CentralDF, onde deverão estar contemplados os serviços prestados a serem reestruturados ao longo dos 30 (trinta) meses de contrato.

As atividades da CentralDF serão passíveis de priorização durante o contrato e estão dispostas no catálogo de serviços.

Serviços de Revisão dos Processos de Atendimento

Atribuições da CONTRATADA:

- a) A CONTRATADA deverá realizar o mapeamento dos processos de atendimento dos órgãos e entidades administrativas, ou seja, para cada etapa do processo deverão ser identificadas suas respectivas entradas (dados e informações necessárias para a realização da atividade), fornecedores, responsáveis pela execução do processo, sistemas utilizados, saídas (dados e informações produzidas nesta etapa) e áreas receptoras do que foi realizado. Cabe ressaltar que processo é um conjunto de atividades que direciona um tipo de solicitação como por exemplo: poda de árvore, tapa buracos, poluição sonora, solicitação para a farmácia de alto custo, 1ª ou 2ª via da carteira de identidade etc;
- b) A CONTRATADA deverá realizar entrevistas com o Comitê Permanente da entidade administrativa ou órgão parceiro dos processos em questão e acompanhar em campo a sua execução, quando necessário, do início ao fim, desde o atendimento da solicitação do cidadão até a execução e fechamento do serviço pelo órgão ou entidade administrativa. Durante o acompanhamento do processo em campo, devem ser levantados os tempos de execução para análise quantitativa dos dados, além do levantamento de outros dados quantitativos e qualitativos relevantes conforme o andamento do mapeamento para identificar pontos de atenção, gargalos, causas raízes e oportunidades de melhorias;
- c) Esta atividade tem o objetivo exclusivo de aprimorar o serviço de redesenho de processos e não possui qualquer relação com itens de auditoria ou fiscalização;
- d) A CONTRATADA deverá também elaborar o modelo futuro dos processos, conforme oportunidades de melhorias identificadas, que devem ser validadas junto à Comissão de Execução e responsáveis pelos processos.

Responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Elaborar e submeter para à aprovação da CONTRATANTE proposta de trabalho, sempre no início de cada ciclo do contrato, ou seja, até o final dos meses 1 e 16, contendo:
 - I. Processos a serem revisados de acordo com solicitação da Coordenação da CentralDF ou da Comissão de Execução da CONTRATANTE. Considera-se que cada processo contempla um conjunto de atividades de um determinado serviço de atendimento à solicitação do cidadão, a partir do contato inicial, passando pelo registro, direcionamento, tratamento da demanda e encerrando-se com retorno ao solicitante;
 - II. Cronograma de revisão de processos, com data de início e fim de cada processo revisado;
 - III. Agenda de reuniões quinzenais de acompanhamento dos serviços de revisão de processos;

Serviços de Revisão dos Processos de Atendimento

- IV. Realizar entrevistas com equipes operacionais e executivas dos órgãos e entidades administrativas executantes dos processos selecionados.
- b) Mapear os fluxos de processos selecionados quanto ao seu desenho atual de atendimento às solicitações de serviços, contemplando as etapas de recebimento das solicitações de serviços; processamento das solicitações; execução dos serviços e resposta ao solicitante – com avaliação e acompanhamento *in loco* de sua execução. O mapeamento deverá ser realizado utilizando-se notação BPMN;
 - c) Identificar principais gargalos, lacunas e restrições dos processos analisados, fazendo uso de ferramentas de análises estatísticas;
 - d) Identificar oportunidades de melhoria e necessidades de adequação dos processos de atendimento à nova Solução de Serviço de Atendimento ao Cidadão via CentralDF;
 - e) Desenhar os novos processos, estruturando o novo fluxo de atividades. O mapeamento deverá ser realizado utilizando-se notação BPMN;
 - f) Planejar a implantação das oportunidades de melhoria identificadas e sua incorporação aos novos fluxos de atividades desenhados;
 - g) Definir indicadores e método de acompanhamento do desempenho dos processos de atendimento e execução dos serviços;
 - h) Dar suporte e acompanhar a implantação das oportunidades de melhoria identificadas e planejadas;
 - i) Implantar de forma sistêmica recursos de “*workflow*” no Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC) para que os processos revisados estejam sempre com seus procedimentos de execução atualizados em tempo real.

Responsabilidades da CONTRATANTE:

- a) Acompanhar a criação de comitês junto aos órgãos e entidades administrativas parceiras da CentralDF;
- b) Garantir o envolvimento dos Comitês Permanentes e equipes executivas dos órgãos e entidades administrativas junto à equipe do Projeto;
- c) Prover as informações solicitadas para levantamento dos processos e seus fluxos atuais de atendimento;
- d) Aprovar os desenhos dos novos processos;
- e) Aprovar o planejamento de implantação das oportunidades de melhorias identificadas;
- f) Implantar as oportunidades de melhorias planejadas relacionadas à execução dos serviços pelos órgãos e entidades administrativas.

Produtos a serem entregues pela CONTRATADA:

Serviços de Revisão dos Processos de Atendimento

- a) P6, P25, P52, P65, P75 e P91 – Mapa de entradas e saídas dos processos de atendimento às solicitações de serviços priorizados para revisão.
 - I. O Mapa de entradas e saídas deve contemplar a identificação e descrição dos fornecedores, entradas, processos, saídas e clientes;
 - II. Os componentes do Mapa de entradas e saídas, citadas no item anterior, devem refletir o seguinte entendimento:
 - i. Fornecedores: são as partes que fornecem as entradas ou insumos para a execução do processo a ser mapeado;
 - ii. Entradas: são os insumos recebidos que serão processados para a produção de determinado resultado;
 - iii. Processos: são o conjunto de atividades de processamento ou transformação que, aplicadas a determinada entrada, visa produzir um resultado ou saída do processo;
 - iv. Saídas: são os resultados da aplicação de um conjunto de atividades relativos a um processo;
 - v. Clientes: são as partes que recebem os resultados dos processos.
- b) P7, P26, P53, P66, P76 e P92 – Mapas de fluxos de valor dos processos de atendimento às solicitações de serviços priorizados para revisão;
- c) P19, P29, P59, P69, P79, P95 – Desenho dos processos futuros de atendimento às solicitações de serviços priorizados para revisão, com seus respectivos recursos de *workflow* para implantação no (SISAC);
- d) P20, P30, P60, P70, P80, P96 – Matriz de priorização de oportunidades de melhoria.

Os Mapas de fluxos de valor devem conter a identificação das etapas que agregam valor ao processo e etapas que não agregam valor aos processos, sendo essas, portanto, passíveis de simplificação ou eliminação.

Quadro 14 - Serviços de Revisão de Processos de Atendimento

Esta frente de trabalho será responsável pelo mapeamento de 30 processos de atendimento. Exemplos de processos a mapear:

- Tapa Buraco;
- Fiscalização de Infrações no Trânsito;
- Lâmpadas Apagadas;
- Limpeza de Bueiros/Galerias;

- Varrição;
- Coleta Seletiva;
- Habite-se;
- Poluição Sonora.

7.2.6.1.5 Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação

7.2.6.1.5.1 Serviços de Gestão da Mudança

°Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação
Serviços de Gestão da Mudança
<p>Definição:</p> <p>Pela natureza do projeto, exige-se a utilização de técnicas e ferramentas de gestão da mudança de modo a potencializar os benefícios gerados pela implantação do Projeto. O objetivo principal do escopo de Gestão da Mudança é proporcionar aos profissionais da CONTRATANTE condições organizacionais (conhecimentos, estrutura organizacional, acessos e políticas) para operar a Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.</p>
<p>Responsabilidades da CONTRATADA:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) O desenvolvimento e execução de ações para manutenção do comprometimento da liderança com a mudança; b) Mapeamento dos impactos organizacionais relacionados à implantação da Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF e das decorrentes mudanças de processos, assim como a gestão do respectivo plano de mitigação; c) Definição da estratégia, planejamento e execução de ações de comunicação relacionadas à execução do Projeto. As atividades de comunicação deverão considerar, no mínimo: <ol style="list-style-type: none"> I. Elaboração e divulgação de boletim mensal, contendo as informações mais relevantes sobre o andamento do Projeto; II. Realização de campanhas específicas para etapas-chave do Projeto, tais como testes da Solução, preparação para entrada em produção e treinamentos. d) Atividades de treinamento, tais como: planejamento, disponibilização da estrutura logística, desenvolvimento do material de treinamento, implementação de

°Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação

Serviços de Gestão da Mudança

sessões de treinamento para os Profissionais da CONTRATANTE. As atividades de treinamento deverão considerar, no mínimo:

- I. Elaboração de currículo de treinamento, contendo a identificação de papéis e perfis de acesso dos profissionais da CONTRATANTE, com a indicação dos treinamentos que cada profissional deverá realizar para estar apto a operar a Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF;
- II. Elaboração de Plano de Capacitação descrevendo as atividades, os recursos necessários, as responsabilidades, o calendário de treinamentos disponíveis, distribuição dos profissionais nas turmas, identificação dos profissionais da CONTRATANTE que deverão atuar como multiplicadores e os prazos para execução dos treinamentos;
- III. Elaboração do material de treinamento, em formato que permita o autoestudo, contendo:
 - i. Apresentação de apoio ao multiplicador contendo o conteúdo do treinamento, visando facilitar os treinamentos conduzidos pelos multiplicadores;
 - ii. Roteiro de exercícios práticos a serem realizados no ambiente de treinamento dos sistemas componentes da Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF;
 - iii. Apostila de treinamento, preferencialmente em formato digital, contendo todo o conteúdo do treinamento.

Responsabilidades da CONTRATANTE:

- a) Aprovar os produtos gerados pela CONTRATADA;
- b) Garantir assiduidade nas agendas de reuniões e entrevistas indicadas pelo time de Gestão da Mudança da CONTRATADA;
- c) Identificar, comunicar e engajar os profissionais da CONTRATANTE envolvidos na implantação do Projeto;
- d) Garantir para todos os agentes de mudança participem ativamente das atividades propostas na rede de mudanças;
- e) Indicar dentre os seus profissionais aqueles que serão indicados como multiplicadores, os quais deverão ser treinados pela equipe da CONTRATADA;
- f) Realizar, com o suporte da CONTRATADA, a convocação dos profissionais para os treinamentos.

°Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação
Serviços de Gestão da Mudança
<p>Produtos a serem entregues pela CONTRATADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) P8 – Plano de Gestão da Mudança e engajamento da liderança e profissionais do Projeto, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> I. Plano de Comunicação; II. Plano de Treinamento. b) P12 – Matriz de impactos e planejamento de ações de mitigação; c) P13 – Materiais de Treinamento.

Quadro 15 - Serviços de Gestão da Mudança

7.2.6.1.5.2 Serviços de Suporte à Comunicação com o Cidadão

Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação
Serviços de Suporte à Comunicação com o Cidadão
<p>Atribuições da CONTRATADA:</p> <p>A CONTRATADA deverá fornecer dados e informações para a elaboração da estratégia de comunicação definida pela CONTRATANTE, relativa aos serviços prestados via Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.</p> <p>A CONTRATADA deverá manter levantamento atualizado dos serviços já prestados via Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF e dos serviços a serem incorporados, subsidiando ações da CONTRATANTE para estimular os Cidadãos a utilizarem os Canais de Atendimento mais adequados ao seu perfil e tipo de serviço desejado.</p>
<p>Responsabilidades da CONTRATADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Elaborar relatórios específicos, quando solicitada, que permitam a CONTRATANTE analisar e reportar as repercussões (positivas e negativas) das principais comunicações realizadas relativas à Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF e os principais assuntos, comentários, elogios, reclamações, críticas e denúncias mencionados nessas mídias; b) Produzir relatórios sobre a demanda de serviços pelos cidadãos nos canais para facilitar a identificação, pela CONTRATANTE, da necessidade de campanhas, ações de comunicação e alertas nos Canais de Atendimento; c) Fornecer periodicamente dados e informações para a elaboração e revisão do plano de comunicação ao cidadão;

Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação
Serviços de Suporte à Comunicação com o Cidadão
<ul style="list-style-type: none"> d) Elaborar relatórios de ações de comunicação/campanhas/alertas voltados aos cidadãos e usuários da Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF a fim de subsidiar a análise do GDF; e) Dar suporte técnico à veiculação das comunicações nos canais de atendimento.
<p>Responsabilidades da CONTRATANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Elaborar a estratégia de comunicação com o cidadão para a Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, utilizando as informações fornecidas pela CONTRATADA; b) Mapear o macroprocesso atual de comunicação com o cidadão; c) Desenhar o macroprocesso futuro para as comunicações; d) Avaliar, aprovar e divulgar para os principais envolvidos e responsáveis da CONTRATANTE o modelo de governança das comunicações, no âmbito da Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF; e) Revisar periodicamente o plano de comunicação, fazendo uso das informações fornecidas pela CONTRATADA; f) Elaborar os conteúdos das comunicações; g) Veicular as comunicações nos Canais de Atendimento e realizar a gestão e revisão periódica desses conteúdos; h) Realizar as interações com os cidadãos nas mídias sociais para esclarecimentos relacionados às dúvidas, comentários, elogios, reclamações, críticas e denúncias; i) Realizar as interações com veículos de imprensa para tratamento de assuntos e comunicações relativos à Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.
<p>Produtos a serem entregues pela CONTRATADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) P9 – Documentação com informações necessárias à elaboração da estratégia de comunicação em alto nível via CentralDF.

Quadro 16 - Serviços de Suporte à Comunicação com o Cidadão

7.2.6.1.6 Serviços de Gestão da Performance de Atendimento

Serviços de Gestão da Performance de Atendimento
<p>Atribuições da CONTRATADA:</p> <p>A CONTRATADA deverá constituir um Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento para dar suporte às atividades da Coordenação da CentralDF, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fornecimento de dados sobre o perfil das demandas de atendimento à população (incluindo padrões de solicitações por região/Regiões Administrativas - RA;

Serviços de Gestão da Performance de Atendimento

- sazonalidades na demanda por serviços; perfil de utilização dos diferentes canais de atendimento; evolução e tendências da demanda por tipo de serviço e região);
- b) Elaboração de relatórios dos níveis de serviços (SLAs) prestados pelos órgãos e entidades administrativas nos atendimentos fornecidos aos cidadãos;
 - c) Relatórios analíticos sobre a percepção do cidadão em relação à qualidade dos serviços prestados e da evolução no grau de satisfação com esses serviços, com base nos resultados das pesquisas de satisfação realizadas;
 - d) Dados que auxiliem na formulação de hipóteses sobre os motivos de eventuais quedas no grau de satisfação da população com determinado serviço e/ou queda no desempenho dos órgãos e entidades administrativas no cumprimento dos níveis do serviço de atendimento às solicitações, bem como definir planos de ação para melhoria dos resultados.

Na primeira etapa de execução deste escopo, com início no 1º mês do contrato e término ao final do 5º mês, a CONTRATADA deverá estruturar os indicadores e modelos de acompanhamento do Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento. Na segunda etapa de execução do escopo, com início no 6º mês do contrato e término no encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá produzir e reportar resultados, análises e recomendações relacionadas ao desempenho da Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.

Caberá à CONTRATADA viabilizar a implantação destes indicadores em formato digital, integrado ao SISAC, ou seja, através de relatórios periódicos extraídos das ferramentas disponíveis. A partir da definição desses indicadores, a CONTRATADA deve atualizar diariamente as informações relevantes e indicadores sugeridos, provendo dados e indicadores contextualizados para um melhor acompanhamento e efetividade no entendimento por parte da Administração Pública dos problemas mais impactantes de cada localidade.

Painel de Indicadores

O painel de indicadores deve conter, no mínimo, as seguintes informações, segmentadas por Regiões Administrativas:

- a) Indicadores de serviços mais demandados;
- b) Indicadores dos serviços com maior volume de chamados em aberto;
- c) Indicadores dos serviços e chamados com maior tempo em aberto;
- d) Dados dos contratos e prestadores de serviços mais significativos;
- e) Notícias recentes e alertas importantes;
- f) Análise qualitativa e quantitativa das informações com conclusões e resumo de tópicos relevantes.

Atribuições da CONTRATADA quanto aos serviços e não conformidades:

Serviços de Gestão da Performance de Atendimento

A CONTRATADA, no âmbito dos Serviços de Gestão da Performance de Atendimento, deverá registrar *in loco* 125 (cento e vinte e cinco) demandas selecionadas pela CONTRATANTE e identificadas como não executadas junto aos cidadãos solicitantes.

- a) Todas as não conformidades identificadas pelos cidadãos deverão ser registradas por meio de fotografia, quando aplicável, que deverá constar no relatório mensal de não conformidades. Os dados colhidos serão consolidados e utilizados mensalmente como forma de acompanhamento pela equipe de Gestão da Performance de Atendimento para eventuais ajustes nos processos mapeados;
- b) Essa atividade tem o objetivo exclusivo de verificar a conclusão de determinado chamado no intuito de confirmar a eficiência do processo mapeado e não possui qualquer relação com itens de auditoria ou fiscalização;
- c) A CONTRATADA também deverá realizar pesquisa para aferir a percepção dos solicitantes quanto ao atendimento telefônico prestado de forma eletrônica, por meio da Unidade de Resposta Audível (URA). Os agentes do *Call Center* deverão informar imediatamente após o atendimento, em 100% das Ligações Atendidas, que, ao final do atendimento, o solicitante será encaminhado a uma pesquisa de satisfação;
- d) Os resultados dessa pesquisa serão auditados periodicamente pela CONTRATANTE, conforme a necessidade;
- e) A CONTRATADA deverá incluir em seu questionário de pesquisa eletrônica, elaborado pela CONTRATANTE, perguntas referentes, exclusivamente, à satisfação do cidadão com o serviço da CONTRATADA;
- f) A pesquisa deve contemplar no máximo 3 (três) perguntas e o cidadão deve ter cinco possibilidades de resposta para cada uma delas;
- g) A CONTRATADA também deverá efetuar pesquisa ativa trimestral para atendimentos-solucionados. O solicitante que informar um número telefônico poderá ser contatado posteriormente para a solicitação da sua percepção quanto aos serviços prestados pelo GDF;
- h) A avaliação ativa da satisfação referente aos serviços prestados pelo GDF deve ser realizada por empresa especializada em pesquisas de mercado. Essa empresa será subcontratada, com a necessária aprovação da CONTRATANTE. As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outros pontos que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão dadas pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, atendendo aos seguintes parâmetros:
 1. A empresa contratada deverá incluir em seu questionário, elaborado junto à CONTRATANTE, perguntas referentes ao motivo da insatisfação, indiferença ou satisfação. Independente da nota fornecida pelo solicitante, a empresa

Serviços de Gestão da Performance de Atendimento

contratada deverá perguntar se o cidadão recebeu e-mail ou SMS contendo algum tipo de informação sobre a sua solicitação;

2. A CONTRATADA e a empresa especializada em pesquisa de mercado deverão elaborar trimestralmente um Relatório de Avaliação da Satisfação contendo as quantidades e percentuais referentes à pesquisa de satisfação receptiva e à pesquisa de satisfação ativa, exibindo resultados por tipos de serviços e informações, endereço, sexo, idade dos solicitantes e status das solicitações. Deverá ser apresentado um painel contendo resumo trimestral e acumulado dos resultados.

***Para os 20 serviços mais solicitados ou considerados prioritários, deve-se considerar um intervalo de 95% de confiança estatística e 3,5% de erro amostral por tipo de serviço pesquisado. Estima-se que serão 12 mil pesquisas realizadas trimestralmente.**

Quadro 17 - Serviços de Gestão da Performance de Atendimento - Painel de Indicadores

Serviços de Gestão da Performance de Atendimento

Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento

Responsabilidades da CONTRATADA no âmbito da estruturação do Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento:

- a) Definir os indicadores e modelos de acompanhamento da evolução da demanda de solicitações dos cidadãos via Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, contendo no mínimo as seguintes visões de demandas:
 - I. Quantidade de solicitações por estágio (recebidas, direcionadas, atendidas, chamados abertos, serviços solicitados, serviços atendidos);
 - II. Tipo de chamado (informações, serviços, reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões);
 - III. Região Administrativa do solicitante;
 - IV. Região Administrativa onde o serviço solicitado deverá ser executado – quando for o caso;
 - V. Serviços mais solicitados por Região Administrativa;
 - VI. Serviços mais solicitados a cada órgão e entidade administrativa, bem como a representatividade na demanda total;
 - VII. Canal de Atendimento utilizado (*call center*, portal *web*, aplicativo móvel e redes sociais).
- b) Definir os indicadores e modelos de acompanhamento do nível de serviço dos órgãos e entidades administrativas quanto ao fechamento das solicitações

Serviços de Gestão da Performance de Atendimento

Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento

(Acordos de Nível de Serviço - ANS), contendo no mínimo as seguintes visões de demandas:

- I. % de fechamento no prazo vs. fora do prazo, consolidado por órgão e entidade administrativa;
 - II. % de fechamento no prazo vs. fora do prazo, por serviço;
 - III. Estoque acumulado de solicitações fora do prazo e idade média do estoque.
- c) Sistematizar digitalmente o cálculo dos indicadores de (i) demanda e (ii) nível de serviço, sendo sua extração realizada a partir do SISAC, seguindo seu cronograma de implantação;
 - d) Contratar pesquisa trimestral de instituição especializada e imparcial sobre o grau de satisfação dos cidadãos solicitantes com os serviços prestados via Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, contemplando o detalhamento dos motivos de insatisfação para os 20 serviços mais demandados ou prioritários da Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF;
 - e) Realizar o reporte mensal dos indicadores e modelos de acompanhamento de (i) demanda; (ii) nível de serviço e (iii) pesquisa de satisfação (trimestral);
 - f) Produzir relatórios mensais de Gestão da Performance de Atendimento contendo os indicadores e modelos de acompanhamento atualizados, análises acerca da evolução destes indicadores e principais recomendações para ação da equipe de Gestão Integrada do Projeto referente ao Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF;
 - g) Realizar reuniões mensais com representantes da CONTRATANTE para apresentação dos resultados monitorados pela equipe de Gestão da Performance de Atendimento;
 - h) Estruturar o procedimento de vistoria, definindo o método mais adequado de verificação para cada serviço público oferecido pelos canais de atendimento;
 - i) Prover as ferramentas necessárias para a vistoria de serviços públicos executados;
 - j) Submeter o plano mensal de vistorias proposto para aceite da CONTRATANTE, com pelo menos 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação à data de início de sua execução;
 - k) Realizar o gerenciamento do plano mensal de execução das vistorias e tomar as ações corretivas necessárias para seu cumprimento;
 - l) Registrar o resultado de vistorias no SISAC, atualizando informação de conformidade ou não conformidade do andamento dado ao chamado;
 - m) Prover equipe treinada e capacitada para realização das vistorias;

Serviços de Gestão da Performance de Atendimento
Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento
<ul style="list-style-type: none"> n) Realizar o registro fotográfico de todas as vistorias, quando aplicável; o) Elaborar Relatório de Conformidade de Vistoria, que deverá conter o consolidado das vistorias realizadas no mês anterior; p) Realizar as pesquisas de satisfação do atendimento e execução dos serviços. q) Elaborar Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação.
<p>Responsabilidades da CONTRATANTE no âmbito da estruturação do Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Validar especificações e critérios de acompanhamento dos indicadores definidos pela CONTRATADA; b) Disponibilizar agenda mensal de representantes da CONTRATANTE para realização das reuniões operacionais de acompanhamento de resultados e planos de ação; c) Disponibilizar agenda mensal de representantes da CONTRATANTE para realização das reuniões executivas de acompanhamento de resultados, planos de ação e deliberações sobre pontos de decisão. d) Definir os serviços já fechados a serem vistoriados. e) Revisar e aprovar o relatório de conformidade.
<p>Produtos a serem entregues pela CONTRATADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) P11, P22, P24, P28, P43, P45, P47, P49, P51, P55, P62, P64, P68, P72, P74, P78, P82, P84, P86, P88, P90, P94 e P98 – Relatórios mensais (1 relatório / mês) de Gestão da Performance, contemplando o acompanhamento da operação da CentralDF e monitoramento dos resultados, assim como as pesquisas de satisfação trimestrais, quando aplicável.

Quadro 18 Serviços de Gestão da Performance de Atendimento - Núcleo de Gestão da Performance de Atendimento

7.2.6.2 Serviço de Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da CentralDF

Os serviços reafirmados neste tópico visam complementar a implantação, operação e manutenção da CentralDF, contemplando os canais de atendimento telefônico, atendimento via *chat*, atendimento via e-mail, portal *web*, aplicativo móvel, mídias sociais e SMS, além do Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC).

Serviços de Desenvolvimento e Implantação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.

Escopo e Infraestrutura:

O escopo de desenvolvimento e implantação consiste na construção e configuração dos sistemas componentes da Solução de Atendimento ao Cidadão via CentralDF, além da estruturação da infraestrutura tecnológica necessária para suportá-la.

A CONTRATADA disponibilizará toda a infraestrutura de *Data Center* necessária para operação do sistema SISAC (em *Cloud Services* – nuvem) e somente será aferida a disponibilidade e desempenho do sistema com índices superiores a 99,7%.

Implantação do Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SISAC):

- a) Deverá ser implantada uma solução Integrada de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão de acordo com os requisitos apresentados no Anexo II deste Caderno Técnico;
- b) A CONTRATADA deverá prever equipe de desenvolvimento para implantação e eventual customização do SISAC, portal *web*, aplicativos móveis, API públicas, integrações com sistemas legados e relatórios;
- c) O SISAC deverá ser utilizado na Central de Atendimento e nos canais digitais, para acatamento de todos os chamados realizados por esse canal e pelos órgãos, entidades administrativas e secretarias do GDF, para registro dos tratamentos e despachos feitos durante o atendimento aos chamados abertos;
- d) Será de responsabilidade da CONTRATADA desenvolver a integração do SISAC para envio dos chamados abertos para os sistemas legados dos órgãos e entidades administrativas do GDF. Os tratamentos subsequentes poderão ser feitos no próprio SISAC ou nos sistemas dos próprios órgãos e entidades administrativas;
- e) Será de responsabilidade da CONTRATANTE disponibilizar, através de integração com o SISAC, os andamentos dados aos chamados após a sua abertura. O SISAC

Serviços de Desenvolvimento e Implantação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.

deve permitir a visualização atualizada desses andamentos através dos canais de atendimento;

- f) Caso determinado órgão, entidade administrativa ou secretaria não possua sistema ou ferramenta para gestão dos chamados abertos via Solução de Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF e pretenda utilizar o SISAC como *software* de gestão e despacho de chamados, deverão ser fornecidas licenças e horas de serviço de implantação do SISAC para o órgão, entidade administrativa ou secretaria em questão. A CONTRATADA deverá prever configuração de estrutura de recebimento e encaminhamento dos chamados de acordo com os tipos de sua responsabilidade. Eventuais tratamentos adicionais nos sistemas legados identificados pela CONTRATANTE como necessários poderão ser contratados via consumo de horas referentes à manutenção evolutiva.

Responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Entender os requerimentos técnicos e funcionais do Sistema Integrado dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF;
- b) Desenho, configuração, construção, teste e implantação do Sistema Integrado dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF;
- c) Disponibilização do serviço de integração (*web service*) para utilização pelos órgãos e entidades administrativas do GDF, quando necessário.

Responsabilidades da CONTRATANTE:

- a) Desenvolver os serviços de integração com os sistemas legados a serem consumidos pelo SISAC através de seu barramento (SOA).

Produtos a serem entregues pela CONTRATADA:

- a) P14 – Modelagem do Sistema Integrado dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF (incluindo descrição funcional, modelo de dados e manual de utilização);
- b) P15 – Desenho funcional e técnico, em alto nível, de eventuais customizações comuns.

Quadro 19 - Serviço de Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da CentralDF

7.2.7 Gestão de atendimento

7.2.7.1 Planejamento, Controle e Dimensionamento – PLCD

Planejamento, Controle e Dimensionamento – PLCD

Atividades mínimas para a execução do serviço de Planejamento, Controle e Dimensionamento:

- a) Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE;
- b) Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela CONTRATANTE;
- c) Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;
- d) Planejamento dos serviços da operação;
- e) Realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores;
- f) Otimização da distribuição de chamadas;
- g) Execução do planejamento da operação;
- h) Otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;
- i) Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
- j) Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
- k) Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
- l) Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do edital;
- m) Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
- n) Reportar os pontos críticos ou oportunidades de melhorias identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade da CentralDF;
- o) Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;
- p) Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;
- q) Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;

Planejamento, Controle e Dimensionamento – PLCD

- r) Interação com a operação visando manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- s) Acompanhamento das ocorrências de atendimento;
- t) Gerenciamento da escala de trabalho;
- u) Monitoramento do atendimento em tempo real;
- v) Esclarecimento de dúvidas dos operadores;
- w) Identificação das necessidades de treinamento;
- x) Fornecimento de *feedback* aos operadores;
- y) Planejamento de metas;
- z) Análise de indicadores de desempenho;
- aa) Gerenciamento do clima organizacional da equipe;
- bb) Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento;
- cc) Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE;
- dd) Análise dos dados históricos de volume das chamadas recebidas na Central de Atendimento;
- ee) Análise, avaliação e acompanhamento do tráfego de entrada e saída de telefonia da CentralDF de atendimento ao cidadão;
- ff) Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e de variáveis que influenciam o volume de chamadas no decorrer do dia;
- gg) Projeção de dimensionamento do volume de tráfego-hora para dias futuros, com apoio de base de dados e de outros recursos de análise integrados à plataforma de comunicação; e
- hh) Acompanhamento e verificação simultânea do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

Quadro 20 - Planejamento, Controle e Dimensionamento – PLCD

7.2.7.2 Treinamento e Capacitação

Treinamento e Capacitação
<p>Práticas quanto aos treinamentos e capacitações:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas no termo de referência da contratação;b) O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada. Essa equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, devendo informar à CentralDF cada ação realizada, por meio de relatórios;c) Os programas de capacitação dos funcionários deverão ser executados pela CONTRATADA;d) O conteúdo do programa de capacitação referente aos produtos e serviços da CentralDF, tais como a missão, legislação, sistemas, serviços, processos, <i>scripts</i>, entre outros, serão repassados à CONTRATADA, cabendo a esta efetuar o treinamento com a validação e supervisão técnica da CentralDF;e) Excepcionalmente, quando julgar necessário, a CONTRATANTE poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos, campanhas promocionais, pesquisas de validação, alterações de sistemas, entre outros, referentes a assuntos específicos, devendo a CONTRATADA, nesses casos, responsabilizar-se por todas as demais despesas com o treinamento, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos;f) Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

Quadro 21 - Treinamento e Capacitação

7.2.7.3 Gestão do Conhecimento – GC

Gestão do Conhecimento – GC
<p>O serviço de Gestão do Conhecimento consiste no desenvolvimento de novas rotinas para os fluxos de atendimento, com execução das seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na CONTRATANTE para cada órgão/entidade administrativa atendida, que manterão relacionamentos operacionais com a CentralDF;

Gestão do Conhecimento - GC

- b) Produção de informações necessárias ao atendimento;
- c) Otimização, em conjunto com profissionais da CentralDF, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;
- d) Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela CentralDF;
- e) Elaboração e implantação dos procedimentos operacionais padrão e dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teletendimento receptivo, ativo e via multicanais, após validação pelas equipes da CentralDF e/ou Comitês Permanentes dos órgãos e entidades administrativas do GDF;
- f) Acompanhar a eficiência e a eficácia dos documentos produzidos;
- g) Atualizar documentos de conhecimento;
- h) Entrevistar as áreas de negócio e técnicas dos órgãos e entidades administrativas parceiras da CONTRATANTE a fim de criar novos documentos de conhecimento, *scripts* e procedimentos;
- i) Monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A CONTRATADA deverá elaborar e implantar os roteiros sobre cada um dos tipos de classificação das solicitações, tais como: descrição do diálogo entre atendentes e usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problemas, registro de reiteração de solicitação, sugestões, críticas e reclamações, assim como as rotinas de atendimento, com diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser seguido pelos atendentes.

A CONTRATADA poderá, sob orientações da CONTRATANTE, e desde que estejam listados no Catálogo de Serviços, elaborar material em formatos diversos como, por exemplo, textos para publicação em portais de sistemas, impressos, manuais ou outros materiais de divulgação.

Quadro 22 - Gestão do Conhecimento - GC

7.2.7.4 Gestão do Sistema de Atendimento – GSA

Gestão do Sistema de Atendimento – GSA

Definição:

Este serviço tem como objetivo fornecer, adaptar e manter os aplicativos/*softwares* dos sistemas voltados para o atendimento, da base de conhecimento, do conjunto de relatórios e dos serviços prestados aos cidadãos pela CentralDF.

As atividades compreendidas nesse serviço deverão contemplar a implantação inicial e os serviços continuados de manutenção adaptativa e evolutiva (novas funcionalidades) do Sistema de Registro de Atendimento e da Base de Conhecimento necessários à prestação dos serviços:

- a) Melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários/CentralDF/GDF, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;
- b) Desenvolvimento das rotinas de consulta de dados de sistemas corporativos e de informação da CONTRATANTE;
- c) Customização de aplicativos/*softwares* dos sistemas de informações e serviços utilizados pelo GDF, voltados ao atendimento;
- d) Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados, processos e projetos destinados às soluções para a gestão do relacionamento com os usuários, bem como sistemas de atendimento e informação;
- e) Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da CentralDF;
- f) Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da CentralDF de atendimento ao cidadão;
- g) Instalação de *softwares*, aplicativos e rede de atendimento na CentralDF;
- h) Manutenção, em operação efetiva, do ambiente de rede local (LAN);
- i) Realização de procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados;
- j) Realização de manutenção e apontamento de falhas na rede física e lógica de dados;
- k) Configuração de equipamentos de dados;
- l) Utilização de soluções de cabeamento estruturado;
- m) Manutenção da segurança da rede local e plataforma de comunicação, por meio de verificação constante do ambiente através de técnicas de segurança de rede e informação;
- n) Monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;
- o) Disponibilização de acesso à internet e intranet;

Gestão do Sistema de Atendimento – GSA

- p) Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e módulos ou rotinas no sistema em produção;
- q) Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e implantação de aplicativos para rede intranet/internet;
- r) Elaboração de projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando-os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;
- s) Coordenação e execução das atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;
- t) Preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriada, para orientar os serviços de programação; e
- u) Documentação dos serviços realizados.

A CONTRATADA:

- a) Fará uso de um sistema informatizado de gestão unificada do atendimento aos usuários da CentralDF. O sistema deverá possuir, no momento da instalação, os requisitos constantes no Anexo II deste Caderno Técnico;
- b) Deverá fornecer, desde o início da execução contratual, um conjunto mínimo de relatórios dos atendimentos prestados, além de relatórios de níveis de serviço e relatórios periódicos previstos no Anexo II deste Caderno Técnico;
- c) Deverá revisar a usabilidade dos 20 (vinte) serviços definidos em conjunto com a Comissão de execução e Coordenação da Central e também objeto de redesenho de processos nesta contratação do Portal de Atendimento ao Cidadão;
- d) Deverá elaborar documentos funcionais e de visão dos 20 serviços estabelecidos pela CONTRATANTE, garantindo a integração do Sistema Integrado de Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central de Relacionamento do DF (SISAC);
- e) Deverá disponibilizar as informações dos chamados telefônicos recebidos no modelo definido pela CONTRATANTE com vistas a possibilitar o batimento de informações dos relatórios gerados pela operadora de telefonia.

Quadro 23 - Gestão do Sistema de Atendimento – GSA

7.2.7.5 Suporte e Manutenção Corretiva

Suporte e Manutenção Corretiva
<p>Definição:</p> <p>Os serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações consistem em responder dúvidas dos profissionais da CONTRATANTE, corrigir falhas e aplicar soluções para os incidentes abertos pelos profissionais. Para as ações corretivas originadas por falhas em operações críticas e indisponibilidade na solução CzRM, a CONTRATADA deverá cumprir com nível de serviço (SLA) de até 4 (quatro) horas.</p>
<p>Responsabilidades da CONTRATADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Atender e responder às dúvidas dos profissionais da CONTRATANTE; b) Investigar e analisar a causa raiz dos incidentes submetidos pelos profissionais da CONTRATANTE; c) Analisar o incidente e recusar o mesmo caso esteja fora do escopo de serviços da CONTRATADA. Em caso de recusa, o Comitê Operacional deve ser notificado formalmente nas reuniões de Governança; d) Analisar, especificar funcionalmente e estimar solução para o incidente; e) Submeter à aprovação de membro do Comitê Operacional da CONTRATANTE a especificação funcional e estimativa para implantação da solução proposta ao incidente; f) Retrabalhar a solução do incidente caso a especificação funcional e estimativa para resolução não tenham sido aprovadas pelo Comitê Operacional; g) Implantar em ambiente produtivo a solução validada e aceita pela CONTRATANTE; h) Monitorar e comunicar o progresso dos incidentes recebidos pela CONTRATADA.
<p>Responsabilidades da CONTRATANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Disponibilizar 1 (um) ponto de contato para dar suporte à CONTRATADA na resposta de dúvidas relacionadas aos processos de negócio da CONTRATANTE. Este ponto de contato deve ter conhecimento dos processos executados pelos órgãos e entidades administrativas para atender aos serviços requisitados pelos cidadãos; b) Instituir o comitê operacional; c) Definir e repassar à CONTRATADA todas as informações necessárias para a resolução dos incidentes; d) Aprovar a especificação funcional e estimativa de implantação da solução proposta pela CONTRATADA em até 3 (três) dias úteis. Após este prazo a solução será considerada automaticamente aprovada para desenvolvimento; e) Validar e aceitar a solução desenvolvida e testada em até 3 (três) dias úteis. Após esse prazo, a solução será considerada automaticamente validada e aceita; f) Definir janelas operacionais para a entrada em produção das mudanças para a resolução dos incidentes.

Quadro 24 - Suporte e Manutenção Corretiva

7.3 Requisitos de habilitação do fornecedor

Nos termos do art. 27 da Lei nº 8.666/93, serão considerados os seguintes requisitos de habilitação para o certame de contratação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF:

7.3.1 Qualificação Técnica

Requisitos de Habilitação do Fornecedor
Qualificação Técnica
<p>As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, a qualificação técnica, por meio de:</p> <ol style="list-style-type: none">Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, visando comprovar a experiência de no mínimo 2 (dois) anos no fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços de forma satisfatória, com teleatendimento receptivo e ativo, abrangendo atendimento e relacionamento com o cliente em agendamentos, ouvidorias, fornecimento de informações e pesquisas, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais de atendimento por canais multimeios (atendimento via telefone, <i>WEB</i> ou <i>chat</i>), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos, processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando o Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura <i>WEB</i>, <i>CzRM</i> (<i>Customer Citizen Relationship Management</i>), <i>DAC</i> (Distribuidor Automático de Chamadas), <i>URA</i> (Unidade de Resposta Audível), <i>CTI</i> (<i>Computer Telephony Integration</i>) e gravação digital.Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com a quantidade média de atendimentos definida por mês, no período por 12 (doze) meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal;Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões), desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA;

Requisitos de Habilitação do Fornecedor

- d) Comprovante de registro ou inscrição expedida pelo Conselho Regional de Administração -CRA da localidade da empresa licitante, em sua plena validade.
- e) Apresentar comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto do certame, mediante atestado(s) ou declaração(ões) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou ou está prestando serviços de **Contact Center/Call Center**. O atestado deverá conter, preferencialmente, nome, endereço e telefone de contato do atestador.
- f) O(s) atestado(s) exigidos no subitem anterior, de acordo com o disposto no art. 30, da Lei nº 8.666/1993, deverão estar registrados na entidade profissional competente (CRA), atendendo às seguintes exigências:
 - O(s) atestado(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 ininterrupta, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia.
 - Até 3 (três) atestados que comprovem a modelagem de no mínimo 12 (doze) processos a cliente pessoa jurídica de direito público ou privado, sendo pelo menos 6 (seis) relativos ao atendimento ao cidadão, com suporte de ferramenta reconhecida no mercado, utilizando notação BPMN, abrangendo os requisitos abaixo:
 - Mapeamento e análise da situação atual dos processos;
 - Modelagem da situação futura dos processos;
 - Planejamento da implementação dos processos modelados;
 - Implementação e/ou apoio à implementação de processos modelados.
 - Ao menos 1 (um) atestado que comprove a efetiva experiência em Gestão da Mudança em projetos de revisão e/ou implementação de processos de atendimento ao cidadão, prestados para pessoas jurídicas de direito público ou privado.
 - Apresentação de atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a experiência da licitante em cada um dos itens relacionados abaixo, observados os seguintes requisitos específicos:
 1. Não serão aceitos como compatíveis para atendimento, a apresentação de qualificação técnica por meio de acervos em nome dos responsáveis técnicos da empresa, em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame;

Requisitos de Habilitação do Fornecedor

2. Não serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica emitidos pelo próprio licitante;
3. Apresentar declaração formal da empresa, de que esta tomou conhecimento, por intermédio de seu representante, de todas as condições de trabalho referentes aos serviços, nos termos do edital do certame;
4. Apresentar declaração formal da empresa licitante, sob penas da lei, de que, caso vencedora do certame, disponibilizará o quantitativo de mão de obra (pessoal técnico), ferramental e máquinas para a execução do contrato, conforme as especificações dos serviços contidas no termo de referência do certame;
5. Comprovar atuação primária ou secundária no ramo de atividade de serviços de Central de Relacionamento/Central de Atendimento/Teleatendimento por meio de cópia autenticada do estatuto social, contrato social ou documento legal de constituição da empresa;
6. Apresentar declaração de que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no art. 2º, da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, em conformidade com o Decreto nº 7.746/2012, que regulamenta o art. 3º, da Lei nº 8.666/1993, que prevê a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal direta, autárquica, fundacional e das empresas estatais dependentes, devendo ser observados os requisitos ambientais de menor impacto em relação aos seus similares, bem como as disposições estabelecidas no termo de referência do certame;
7. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para execução em prazo inferior;
8. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, somente quando solicitado, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

Qualificação Econômico-Financeira

As empresas interessadas deverão comprovar sua qualificação econômico-financeira por meio da apresentação dos seguintes documentos:

1. Certidão Negativa de falência, de concordata, de recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101, de 9.2.2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de

Requisitos de Habilitação do Fornecedor

validade expreso na própria Certidão. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores;

2. Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da lei, devidamente registrados, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

a) as empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço de abertura, devidamente autenticado pela Junta Comercial;

b) a boa situação financeira da empresa será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\textit{Ativo Circulante} + \textit{Realizável a Longo Prazo}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$LC = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo Circulante}}$$

$$SG = \frac{\textit{Ativo Total}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Exigível a Longo Prazo}}$$

c) As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices acima, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado para o serviço cotado constante no termo de referência e edital do certame.

Quadro 25 - Requisitos de Habilitação do Fornecedor

7.4 Obrigações e responsabilidades da CONTRATADA

Sem prejuízo das disposições nas cláusulas anteriores e em cumprimento às suas obrigações contratuais, além das decorrentes de lei e de normas regulamentares, constituem obrigações específicas da Contratada as descrições detalhadas nos subtópicos a seguir.

A CONTRATADA obriga-se a:

7.4.1 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, provendo infraestruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, de acordo com as condições expressas neste Caderno Técnico e seus anexos;

7.4.2 Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência;

7.4.3 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

7.4.4 Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e as exigências do termo de referência do certame, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação e durante a vigência contratual;

7.4.5 Cumprir, rigorosamente, as condições do termo de referência do certame e os compromissos avençados no contrato, devendo qualquer alteração ser

autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento;

7.4.6 Cumprir o que estabelece a legislação e normas vigentes sobre a acessibilidade das pessoas com deficiência, em todos os ambientes onde serão realizados os serviços;

7.4.7 Apresentar, obrigatoriamente, junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;

7.4.8 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança em órgão ou entidade administrativa da CONTRATANTE;

7.4.9 Quando não for possível a verificação da regularidade da licitante no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG nº 5/2017;

7.4.10 Não veicular publicidade acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;

7.4.11 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto

inicialmente não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.4.12 Realizar a transferência bimestral dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações, metodologias e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, contando a partir da data de início da operação;

7.4.13 Ao término do contrato inicial e de cada termo aditivo de prorrogação de vigência, seja por decurso de prazo, suspensão ou cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços;

7.4.14 Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE todos os Relatórios de Atendimento, dados, fraseologias e registros de fluxos dos processos de atendimento, bem como outras informações ou conhecimentos, a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para a CONTRATANTE ou ao delegado por este;

7.4.15 A falta de transferência de conhecimento incidirá em infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente;

7.4.16 A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender todas as solicitações da CONTRATANTE referentes à execução contratual, documentação e demais informações relevantes;

- 7.4.17** A CONTRATADA compromete-se a fornecer à CONTRATANTE toda a documentação e base de dados que estejam em sua posse, relativas à prestação dos serviços;
- 7.4.18** A CONTRATADA deverá participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento;
- 7.4.19** Acompanhar e monitorar os serviços prestados e comunicar à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC/DF), por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 7.4.20** Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou “*service desk*”, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento;
- 7.4.21** Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores da CentralDF da SEEC/DF e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de 02 (duas) horas após notificação (ofício e/ou e-mail), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios;
- 7.4.22** Registrar todas as solicitações feitas pelo SEEC/DF, para acompanhamento e controle de execução dos serviços prestados;
- 7.4.23** Apresentar relatório mensal, junto à fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços originadas pelo SEEC/DF e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados;
- 7.4.24** Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que a SEEC/DF ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar,

no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor/funcionário da CentralDF da SEEC/DF;

7.4.25 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

7.4.26 Utilizar profissionais com as formações exigidas no edital de contratação, devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados naquele documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas;

7.4.27 Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá, estando sujeitos às normas internas de segurança dos órgãos e entidades administrativas do GDF, parceiros da CentralDF, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

7.4.28 Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

7.4.29 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão a ela;

7.4.30 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

- 7.4.31** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do contrato;
- 7.4.32** Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;
- 7.4.33** Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa pelo objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;
- 7.4.34** Atender prontamente quaisquer exigências do representante da SEEC/DF, inerentes ao objeto do termo de referência do certame;
- 7.4.35** Fornecer, na forma solicitada pelo SEEC/DF, o demonstrativo de utilização dos serviços objeto do termo de referência do certame;
- 7.4.36** Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;
- 7.4.37** Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços;
- 7.4.38** Responder pelos danos causados diretamente à SEEC/DF ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela SEEC/DF;
- 7.4.39** Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços no recinto da CentralDF da SEEC/DF;

7.4.40 Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio da contratação dos serviços, considerando os recursos disponibilizados;

7.4.41 Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação e Comunicações da SEEC/DF e as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos e em atividade na SEEC/DF;

7.4.42 Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante a CONTRATANTE;

7.4.43 A CONTRATADA não poderá veicular, sem prévia autorização, publicidade acerca dos serviços prestados para a CONTRATANTE;

7.4.44 Em caso de mudança de localidade, informar no prazo mínimo de 90 (noventa) dias corridos.

7.5 Obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE

A CONTRATANTE responsabilizar-se-á por:

7.5.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

7.5.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

7.5.3 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos

serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se de que as soluções por ela propostas são as mais adequadas;

7.5.4 Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação dos serviços, no prazo e condições estabelecidas no termo de referência da contratação;

7.5.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, recepcionado pelo Decreto nº 38.934/2018;

7.5.6 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

a) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

c) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade administrativa responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

7.5.7 Fornecer, por escrito, as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

7.5.8 Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

- 7.5.9** Cientificar a unidade de representação judicial da SEEC/DF para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 7.5.10** Arquivar, entre outros documentos, projetos "*as built*", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos, aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 7.5.11** Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 7.5.12** Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da SEEC/DF para a execução dos serviços, portando, obrigatoriamente, os crachás funcionais da empresa;
- 7.5.13** Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas no contrato;
- 7.5.14** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA;
- 7.5.15** Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento às exigências contratuais;
- 7.5.16** Exercer a fiscalização e a supervisão dos serviços prestados, podendo sustar, recusar, solicitar que seja feito ou refeito qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências especificadas;
- 7.5.17** Poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação econômico-financeira;

7.5.18 Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento, fiscalização da prestação dos serviços, exigência de condições estabelecidas e proposta de aplicação de sanções;

7.5.19 Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida no contrato.

7.6 Fiscalização/Controle da execução do serviço

7.6.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, bem como de materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento de ajustes, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.6.2 O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços contratados;

7.6.3 A verificação da adequação da prestação dos serviços deverá ser realizada com base nos critérios previstos no termo de referência do certame;

7.6.4 Ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, a fiscalização do contrato deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.6.5 O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento

das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.6.6 O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas previstas no termo de referência do certame e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.6.7 As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas pela Comissão de Execução, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à gestão do contrato;

7.6.8 A fiscalização do contrato avaliará, constantemente, a qualidade dos serviços prestados durante a execução do objeto, devendo haver o redimensionamento do pagamento com base nas avaliações dos serviços, sempre que a CONTRATADA:

- a)** não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar as atividades contratadas com a qualidade mínima exigida; ou
- b)** deixar de utilizar materiais e recursos humanos necessários à execução dos serviços ou utilizá-los com qualidade e/ou quantidade inferiores à necessidade.

7.6.9 Durante a realização do objeto contratado, a Comissão de Execução deverá monitorar, constantemente, o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

7.6.10 A Comissão de Execução deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados;

7.6.11 Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados;

7.6.12 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Comissão de Execução, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência resultante, exclusivamente, de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA;

7.6.13 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação dos serviços em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório do certame;

7.6.14 Os membros da Comissão de Execução poderão realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

7.6.15 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido no termo de referência e proposta do certame, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;

7.6.16 As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, aplicável à contratação no que for pertinente;

7.6.17 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.7 Indicadores de Qualidade⁴ dos Serviços

7.7.1 As partes deverão assinar o Acordo de Nível de Serviço – ANS - que estabelece os índices dos indicadores de desempenho e qualidade, conforme o modelo indicado no Anexo II deste Caderno Técnico;

7.7.2 Durante os primeiros 3 (três) meses, a contar do início da operação, os indicadores de qualidade serão apurados, mas não deverão ser considerados para fins de remuneração, seja em relação aos acréscimos ou decréscimos constatados;

7.7.3 A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE, diariamente e mensalmente, todos os relatórios referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens 7.7.4 e 7.7.5;

7.7.4 Atendimento Eletrônico

- **Índice de Ligações Não Recebidas (INR): meta mensal de até 3% (três por cento).**
 - Entende-se por ligação não recebida a chamada que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica) da CONTRATADA. Os motivos para este comportamento normalmente são: Não

⁴ Fonte: Termo de Referência do Pregão Eletrônico Nº 10/2015 da Prefeitura de São Paulo.

Responde (NR) e Linha Ocupada (LO). O total de ligações corresponde ao total de ligações ofertadas no dia pela empresa de telefonia pública.

7.7.5 Atendimento Humano

- **Índice de chamadas atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera (NS): meta mensal de 80% (oitenta por cento).**
 - A meta corresponde ao coeficiente de chamadas atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas.

- **Índice de Ligações Abandonadas (ILA): meta mensal de até 3% (três por cento).**
 - Entende-se por abandono as ligações recebidas pelos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF e que, após permanecerem 15 (quinze) segundos na fila de espera (após atendimento pela URA), são desligadas pelo munícipe;
 - A meta corresponde ao coeficiente máximo de chamadas em espera abandonadas pelos munícipes, sem que tenham recebido atendimento, em relação ao total das chamadas recebidas.

- **Índice de *Call Back* (CB): meta mensal de 90% (noventa por cento).**
 - Entende-se por "*call back*" a ligação para o munícipe, que teve o atendimento abandonado anteriormente, para continuidade do contato. Pode acontecer quando a ligação é abandonada após 15 (quinze) segundos na fila de espera;

- Todo e qualquer “*call back*” deverá ser realizado em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas a contar da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas-feiras, sábados, domingos e feriados, que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente;
 - A meta corresponde ao coeficiente das ligações abandonadas, que foram recuperadas e o atendimento foi concluído.
- **Índice de Atendimento Registrado (IAR): meta mensal de 100% (cem por cento).**
 - Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo, único por ligação, fornecido ao munícipe no início do atendimento humano, seja para registro de solicitações ou pedido de informação;
 - A meta corresponde ao coeficiente de atendimentos registrados no SISAC, em relação ao total de atendimentos.
 - **Índice de Satisfação dos munícipes em relação aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF (IS): meta mensal de 90% (noventa por cento) para bom e ótimo.**
 - O índice de satisfação do munícipe será obtido mediante pesquisa diária visando mensurar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA; A parametrização da pesquisa é de responsabilidade da CONTRATANTE e será elaborada com a participação da CONTRATADA;
 - A meta corresponde ao percentual do universo de munícipes entrevistados que avaliaram o atendimento prestado pelos

Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF com os conceitos “bom” e “ótimo” em pelo menos duas das três perguntas feitas;

- Caso não seja atingida a meta prevista, o índice será apurado pelo percentual médio de conceitos “bom” e “ótimo” obtidos nas duas perguntas nas quais a CONTRATADA obtiver os menores percentuais nesses conceitos.
- **Índice de disponibilidade da Solução Tecnológica: meta mensal \geq 99,7% (noventa e nove inteiros e sete décimos por cento).**
 - Entende-se por “disponibilidade” o percentual do tempo total em que a solução esteve efetivamente disponível para uso no mês em relação ao total de horas previamente programadas.
 - Não serão consideradas na apuração do indicador de disponibilidade da solução tecnológica as horas de manutenção previamente programada, apresentadas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE.

7.8 Recomendações e boas práticas ambientais

As boas práticas de otimização de recursos, bem como redução de desperdícios e índices de poluição pautam-se em alguns pressupostos e exigências que deverão ser observados pela CONTRATADA, tais como:

7.8.1 A CONTRATADA deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos na Lei Distrital nº 4.770/2012, em conformidade com o Decreto nº 7.746/2012, que regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666/1993, bem como o Decreto nº 39.103/2018, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços e estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentáveis

no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas estatais dependentes, devendo ser observados os requisitos com menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

7.8.2 A CONTRATADA, conforme art. 1º, inc. I, da Lei nº 4.770/2012, deverá aplicar como critérios de sustentabilidade ambiental para a execução do contrato:

7.8.2.1 A adoção de processos de extração, fabricação e utilização de produtos e matérias-primas de forma ambientalmente sustentável;

7.8.2.2 A deposição e o tratamento adequados de dejetos e resíduos da indústria, comércio ou construção civil, bem como da água utilizada;

7.8.2.3 A utilização de matéria-prima renovável, reciclável, biodegradável e atóxica;

7.8.2.4 A utilização de tecnologia e material que reduzam o impacto ambiental;

7.8.2.5 A logística reversa.

7.8.3 Conforme art. 2º da Lei nº 4.770/2012, a CONTRATADA deverá aplicar como critérios de sustentabilidade ambiental para a execução do contrato:

7.8.3.1 A recepção de bens, embalagens, recipientes ou equipamentos inservíveis e não reaproveitáveis pela Administração Pública;

7.8.3.2 A comprovação de que adota práticas de desfazimento sustentável, reciclagem dos bens inservíveis e processos de reutilização.

7.8.4 Conforme art. 8º, incisos I a V, da Lei nº 4.770/2012, a CONTRATADA deverá comprovar que tem condições de adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do serviço, especialmente quanto à:

7.8.4.1 Utilização de produtos de limpeza e conservação que obedecem às classificações e especificações determinadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA;

7.8.4.2 Adoção de medidas, equipamentos ou técnicas que:

- Reduzam o consumo de água e energia;
- Eliminam o desperdício de materiais e energia utilizados;
- Reduzam ou eliminem a emissão de ruídos.

7.8.4.3 Fornecimento aos empregados de equipamentos de segurança que se fizerem necessários à execução de serviços;

7.8.4.4 Realização de treinamento interno de seus empregados para redução da produção de resíduos, bem como o consumo de energia elétrica e água, observadas as normas ambientais vigentes;

7.8.4.5 Observância das Normas Brasileiras – NBR sobre resíduos sólidos, publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

8. Valores referenciais

Esta seção traz orientações acerca dos valores referenciais que deverão ser observados no ato da contratação do Serviço de Atendimento ao Cidadão - CentralDF. Assim, serão apresentados o resumo dos valores referenciais, a composição dos valores unitários relacionados a esse serviço, uma análise da dispersão dos preços e uma planilha de orçamento referente à contratação do serviço mencionado.

8.1. Resumo – Valor Referencial

Os valores referenciais para contratação do Serviço de Atendimento ao Cidadão - CentralDF estão apresentados na tabela a seguir.

Descrição	Unidade de medida	Valor de referência unitário (R\$)
Atendimento humano receptivo e ativo por telefone	USA	7,60
Atendimento humano receptivo e ativo online	USA	2,65
Atendimento ativo de mensagens de texto para celular "Short Message Service" - SMS	USA	0,13 ⁵
Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento da CentralDF	Horas de serviço	35% % sobre o valor da USA
Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução	Horas de serviço	88,67

Tabela 2 - Valores Referenciais do Serviço de Atendimento ao Cidadão - CentralDF

8.2. Composição dos valores referenciais

Os valores referenciais dos itens dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF foram obtidos de duas formas:

⁵ Esse item contou com apenas 1 preço válido.

- O valor referencial da Unidade de Serviço de Atendimento – USA foi obtido por meio de uma pesquisa de preços realizada em fevereiro de 2022; e
- Os valores referenciais de Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento via CentralDF, bem como Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução foram calculados a partir dos custos totais incidentes sobre a mão de obra.

8.2.1 Valor referencial da Unidade de Serviço de Atendimento - USA

Em relação ao valor referencial da Unidade de Serviço de Atendimento (USA), foi executada uma ampla pesquisa de preços públicos em licitações similares para a prestação de serviços considerados similares aos da CentralDF do GDF, obtidos nos Sistemas de Compras Governamentais e de demais entes da Federação, em conformidade com o Decreto nº 39.453/2018 e a Portaria nº 514/2018. Assim, foram utilizados os valores das propostas vencedoras dos Pregões Eletrônicos nº 31/SMIT/2021 da Prefeitura do Município de São Paulo, nº 704/2021 da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro e nº 01/2021 da Prefeitura Municipal de Salvador.

8.2.2 Valores referenciais de Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento ao Cidadão via CentralDF

Segundo apresentado pela Equipe e Apoio Técnico do Serviço da Central de Atendimento ao Cidadão - CentralDF, a quantidade de profissionais voltados ao desenvolvimento, implantação, operação e manutenção de Unidades de Atendimento pode variar ao longo do tempo. Assim, para estabelecer o valor referencial desse item aplica-se, normalmente, um percentual entre 30% a 40% sobre

o valor mensal das USA. Dessa forma, para os cálculos deste Caderno Técnico utilizou-se o percentual de 35%, ou seja, a média.

8.2.3 Valores referenciais do Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução

Para a composição dos valores referenciais do Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução utilizou-se a soma dos custos totais incidentes sobre a mão de obra. O detalhamento de cada um desses custos está disposto no Capítulo 9.

8.3. Demonstrativo de cálculos dos custos e preços unitários

As composições dos preços, apresentadas na tabela a seguir, demonstram de forma analítica todos os insumos e variáveis que interferem na formação dos preços dos itens de Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, de acordo com a equipe mínima determinada nas especificações técnicas.

Equipe mínima de Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução	Coordenador Gestão de processos	Gerente experiente de consultoria	Gerente de projetos	Consultor Sênior em revisão de processos	Consultor Pleno em revisão de processos	Consultor Sênior em Gestão de Indicadores de Desempenho	Consultor Pleno em Gestão de Indicadores de Desempenho	Consultor Sênior em Gestão de Mudanças	Consultor Pleno em Gestão de Mudanças
1. Remuneração	10.266,26	13.668,34	12.190,62	10.329,59	6.666,40	10.329,59	6.666,40	10.329,59	6.666,40
1.1 Salário	9.240,00	12.302,00	10.972,00	9.297,00	6.000,00	9.297,00	6.000,00	9.297,00	6.000,00
1.2 13% salário (8,33%)	769,69	1.024,76	913,97	774,44	499,80	774,44	499,80	774,44	499,80
1.3 1/3 de férias (2,78%)	256,56	341,59	304,66	258,15	166,60	258,15	166,60	258,15	166,60
2. Encargos sociais	3.777,98	5.029,95	4.486,15	3.801,29	2.453,24	3.801,29	2.453,24	3.801,29	2.453,24
2.1. INSS Patronal (20%)	2.053,25	2.733,67	2.438,12	2.065,92	1.333,28	2.065,92	1.333,28	2.065,92	1.333,28
2.2. FGTS (8%)	821,30	1.093,47	975,25	826,37	533,31	826,37	533,31	826,37	533,31
2.3 Outras entidades (5,8%)	595,44	792,76	707,06	599,12	386,65	599,12	386,65	599,12	386,65
2.4. GIIL -RAT (3%)	307,99	410,05	365,72	309,89	199,99	309,89	199,99	309,89	199,99
3. Benefícios	0,00	-508,11	-428,31	-327,81	-129,99	-327,81	-129,99	-327,81	-129,99
3.1. Auxílio Transporte	0,00	-508,11	-428,31	-327,81	-129,99	-327,81	-129,99	-327,81	-129,99
4. Custo rescisório	206,97	275,55	245,76	208,24	134,39	208,24	134,39	208,24	134,39
4.1 Multa do FGTS	206,97	275,55	245,76	208,24	134,39	208,24	134,39	208,24	134,39
5. BDI	4.746,16	6.149,75	5.493,16	4.666,26	3.038,63	4.666,26	3.038,63	4.666,26	3.038,63
Total	18.997,36	24.615,48	21.987,39	18.677,57	12.162,67	18.677,57	12.162,67	18.677,57	12.162,67
Valor/hora	99,25	128,61	114,88	97,58	63,55	97,58	63,55	97,58	63,55

Tabela 3 - Cálculo de custos com mão de obra da equipe mínima de Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução

A partir dos valores apresentados na tabela anterior, foram calculadas o valor total de cada perfil profissional, multiplicando-se o valor por hora pelo total de horas trabalhadas em 30 (trinta) meses. A soma dos valores das horas e dos valores totais de cada perfil resultam no total global de horas em 30 (trinta) meses e no valor total global, respectivamente. Assim, dividindo o valor total global pelo total global de horas no período mencionado encontra-se o valor unitário de referência por hora dos itens de Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução. A tabela a seguir demonstra os cálculos.

Equipe Mínima - Serviços Referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento	Valor/hora (R\$/h)	Total de horas em 30 meses (h)	Valor total (R\$)
Coordenador Gestão de processos	99,25	3.798,00	376.969,65
Gerente experiente de consultoria	128,61	5.280,00	679.047,80
Gerente de projetos	114,88	5.280,00	606.548,69
Consultor Sênior em revisão de processos	97,58	5.280,00	515.243,41
Consultor Pleno em revisão de processos	63,55	10.560,00	671.043,85
Consultor Sênior em Gestão de Indicadores de Desempenho	97,58	5.280,00	515.243,41
Consultor Pleno em Gestão de Indicadores de Desempenho	63,55	5.280,00	335.521,92
Consultor Sênior em Gestão de Mudanças	97,58	5.280,00	515.243,41
Consultor Pleno em Gestão de Mudanças	63,55	5.280,00	335.521,92
Total		51.318,00	4.550.384,06
Valor de referência unitário (R\$) (Valor total/Total de horas em 30 meses)			88,67

Tabela 4 - Cálculo do valor unitário de referência, por hora, para Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução

8.4. Planilha de orçamento (utilização dos valores referenciais)

O exemplo a seguir demonstra o preenchimento da planilha de orçamento para a contratação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF no GDF. Realizou-se os cálculos com base em quantidades estimadas para cada item. Observa-se, porém, que os números e quantitativos utilizados para composição desses valores são variáveis conforme cada contratação.

A estimativa da quantidade anual total da USA foi baseada na média entre o cenário intermediário (500 mil USA por mês) e o cenário máximo (700 mil USA por mês) estabelecidos pela Equipe e Apoio Técnico dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF. Para definir a quantidade anual de cada categoria (Atendimento humano receptivo e ativo por telefone, Atendimento humano receptivo e ativo online e Atendimento ativo de mensagens de texto para celular "Short Message Service" - SMS), foram calculadas as proporções conforme o Contrato de Prestação de Serviços nº 40295/2019-SEEC, nos termos do Padrão nº 04/2002. Por fim, essas proporções foram multiplicadas com a média calculada anteriormente (600 mil USA por mês). A tabela abaixo apresenta essas proporções e quantidades.

Descrição	Quantidade mensal	Quantidade anual	Proporção	Quantidade anual
Atendimento humano receptivo e ativo por telefone ⁶	175898	2110776	56,54%	4071189
Atendimento humano receptivo e ativo online	67591	811092	21,73%	1564405
Atendimento ativo de mensagens de texto para celular "Short Message Service" - SMS	67591	811092	21,73%	1564405
Total	311080	3732960	100,00%	7200000

Tabela 5 - Proporção de quantidade de USA por categoria

⁶ Nessa categoria foram somadas as quantidades de Atendimento receptivo humano e Atendimento ativo humano.

Por outro lado, a estimativa da quantidade anual total de horas para o Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução foi baseada na quantidade total de horas da equipe mínima para esse serviço, conforme estabelecida no Capítulo 7 deste Caderno Técnico.

Nesse sentido, os cálculos realizados foram:

- Valor de referência anual = Valor unitário de referência x Quantidade anual total;
- Valor estimado da contratação = Valor unitário de referência x Quantidade total em 30 (trinta) meses; e
- Total Global = Soma de todos os valores estimados na contratação.

Descrição	Unidade de medida	Valor de referência unitário (R\$)	Quantidade total anual	Valor de referência anual (R\$)	Quantidade total 30 meses	Valor estimado da contratação (R\$)
Atendimento humano receptivo e ativo por telefone	USA	7,60	4.071.189	30.949.181,85	10.177.974	77.372.954,64
Atendimento humano receptivo e ativo online	USA	2,65	1.564.405	4.141.763,03	3.911.013	10.354.407,56
Atendimento ativo de mensagens de texto para celular "Short Message Service" - SMS	USA	0,13	1.564.405	203.372,69	3.911.013	508.431,72
Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento da CentralDF	Horas de serviço	35%	-	12.353.011,15	-	30.882.527,87
Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução	Horas de serviço	88,67	20.527,20	1.820.153,62	51.318,00	4.550.384,06
TOTAL				49.467.482,34	-	123.668.705,85

Tabela 6 - Planilha de Orçamento dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF

9. Definições e critérios para elaboração dos preços

Essa seção traz orientações acerca das definições e critérios utilizados para elaboração dos valores referenciais apresentados na seção anterior. Assim os critérios e referências técnicas estão apresentados a seguir, divididos em: custos dos serviços referentes ao Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução dos Serviços, bem como o Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção.

9.1. Custo do serviço

Em relação aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, o modelo de contratação engloba custos com mão de obra direta como atendentes de 1º e 2º níveis, equipe de apoio e aprimoramento dos serviços, sistema *OmniChannel*, equipamentos, instalações e logística. A prestação dos serviços é feita fora das dependências da Contratante, sem acompanhamento da execução quanto à quantidade de pessoas alocadas, sazonalidade da demanda e compartilhamento de recursos físicos e tecnológicos.

Nesse contexto, a composição analítica dos custos fica prejudicada para fins de estimativa, uma vez que não é possível controlar as mais diversas variáveis que compõe o custo, tais como:

- quantidade e perfil profissional da mão de obra pela unidade de medida;
- compartilhamento de recursos humanos e materiais em vários contratos;
- rateio dos custos fixos de equipamentos, sistemas e instalações;
- porte dos equipamentos utilizados; e
- localização geográfica das instalações.

Diante das incertezas, a definição dos preços de referência deve se pautar em pesquisa de valores praticados em outros contratos e licitações para a unidade de medida definida na contratação, considerando a escala das quantidades, fator fundamental devido ao rateio dos custos fixos.

Ressalta-se que a licitante deve registrar na sua proposta o detalhamento dos custos a fim de possibilitar o acompanhamento pela equipe de gestão e fiscalização do contrato.

9.2. Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento

Os serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento consistem em horas de prestação de serviço de mão de obra especializada, a fim de aprimorar os serviços da CentralDF.

9.2.1 Mão de Obra

9.2.1.1 Custo Salarial

Foi adotada a jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, com os valores salariais de referência obtidos no site especializado glassdoor.com.br⁷, o qual utiliza como fonte anúncios de empregos e salários registrados por empresas privadas. Considerou-se a média dos salários praticados, conforme abaixo:

Equipe Mínima	Salários (R\$)
Coordenador de Gestão de Processos	9.240,00
Gerente experiente em consultoria	12.302,00

⁷ Trata-se de um site que apresenta estimativas de médias salariais com base em dados enviados de forma sigilosa por funcionários a respeito dos seus cargos de acordo com suas localidades.

Equipe Mínima	Salários (R\$)
Gerente de Projetos	10.972,00
Consultor Sênior em Revisão de Processos	9.297,00
Consultor Pleno em Revisão de Processos	6.000,00
Consultor Sênior em Gestão de Indicadores de Desempenho	9.297,00
Consultor Pleno em Gestão de Indicadores de Desempenho	6.000,00
Consultor Sênior em Gestão de Mudanças	9.297,00
Consultor Pleno em Gestão de Mudanças	6.000,00

Tabela 7 - Salários da equipe mínima

Sobre os valores salariais, foram incluídos os provisionamentos mensais dos benefícios anuais, a saber: décimo-terceiro salário e terço constitucional de férias na proporção de 8,33% e 2,78%, respectivamente.

9.2.1.2 Encargos sociais

As obrigações que incidem diretamente sobre a folha de pagamento das empresas são:

Item	Não optantes pelo Simples Nacional	Optantes pelo Simples Nacional	Fundamentação Legal
INSS	20,00%	20,00%	Art. 22, inciso I, da Lei 8.212/91.
SESC	1,50%		Art. 30 da Lei nº 8.036/90.
SENAC	1,00%		Decreto-Lei nº 2.318/86.
INCRA	0,20%		Art. 1º e 2º do Decreto-Lei nº 1.146/70.
SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%		Art. 15 da Lei nº 9.424/96 Art. 2º do Decreto nº 3.142/99 Art. 212, § 5º da Constituição Federal.
FGTS	8,00%	8,00%	Art. 15 da Lei nº 8.030/90
SAT/RAT	Variável	Variável	-
SEBRAE	0,60%,		Lei nº 8.029/90.

Quadro 26- Encargos sociais

Os percentuais desse tópico são aplicados sobre os itens de natureza salarial.

9.2.1.2.1 SAT/RAT

O Seguro de Acidente do Trabalho (SAT), também conhecido como GILL-RAT, é a sigla correspondente à Contribuição do Grau de Incidência de Incapacidade Laborativa, decorrente dos Riscos Ambientais do Trabalho, compondo uma das várias contribuições previdenciárias obrigatórias sobre as atividades laborais no Brasil.

O objetivo desta contribuição é financiar a aposentadoria especial e os benefícios concedidos em razão do grau de incidência de incapacidade laborativa, decorrente dos riscos ambientais do trabalho correspondente à aplicação dos respectivos percentuais, incidentes sobre o total da remuneração paga, devida ou creditada a qualquer título, no decorrer do mês, ao segurado empregado e trabalhador avulso, cabendo à empresa o enquadramento no respectivo grau de risco de acordo com sua atividade preponderante.

As alíquotas do referido imposto são de:

- 1% (um por cento) para empresas cuja atividade preponderante e o risco de acidente de trabalho é considerado leve;
- 2% (dois por cento) para empresas cuja atividade preponderante e o risco de acidente de trabalho é considerado médio; e
- 3% (três por cento) para empresas cuja atividade preponderante e o risco de acidente de trabalho é considerado grave.

Para calcular o imposto incidente, é necessário considerar, ainda, o Fator Acidentário de Prevenção (FAP), regulamentado pelo Decreto nº 6957/2009. O Fator Acidentário de Prevenção (FAP) consiste em um multiplicador variável num intervalo contínuo de cinco décimos (0,5000) a dois inteiros (2,0000), aplicado com quatro casas decimais, considerando o critério de arredondamento na quarta casa decimal, a ser aplicado

sobre a alíquota de 1%, 2% ou 3%. Neste sentido, as alíquotas do Risco Acidente do Trabalho - RAT serão reduzidas em até 50% ou majoradas em até 100%, em razão do desempenho da empresa em relação à sua respectiva atividade, aferida pelo FAP.

Nesse contexto, para estimar o valor referencial e garantir a isonomia no processo licitatório, considera-se o valor de 3,00%.

9.2.1.3 Benefícios

Não foi localizada convenção coletiva dos serviços. Assim, foi considerada a seguinte lógica:

a) **Transporte:** os salários praticados fazem com que a parte do empregado, equivalente a 6% do salário base, seja superior ao valor diário de R\$11,00, correspondente ao valor unitário de R\$5,50 para ida e volta. Logo, os profissionais não optam pelo benefício.

9.2.1.4 Custo rescisório

Quando o empregado é dispensado sem justa causa, ele tem direito ao recebimento de 40% sobre o saldo da conta vinculada ao FGTS, a qual foi formado pelos recolhimentos de 8% incidentes sobre os itens de natureza salarial, com probabilidade de 63% segundo estatísticas do CAGED.

- Fórmula: $63\% \times 40\% \times 8\% \times (\text{Remuneração})$

9.2.1.5 Custos Indiretos, Tributos e Lucro (BDI)

Na formulação do preço final de um serviço, define-se que:

$$\text{Pr} = \text{CD} \times \text{BDI}$$

Onde:

Pr = valor que a Administração Pública está disposta a pagar pela execução de um serviço, dentro de determinadas condições comerciais e especificação técnica;

CD = custo direto: todo gasto envolvido na execução do serviço, perfeitamente caracterizado, identificado e quantificado de forma a poder ser diretamente apropriado como custo de fase específica do serviço. Por exemplo: mão de obra operacional, materiais e equipamentos, transportes e demais insumos utilizados especificamente nos serviços;

BDI= Benefício e Despesas Indiretas corresponde a uma taxa que incide sobre os custos diretos dos serviços, resultando no preço final.

A metodologia de cálculo da taxa de BDI que incidirá sobre os custos diretos do serviço para a obtenção do preço final de venda é tratada a seguir.

a) Custos e Despesas Indiretas

Custos Indiretos são todos os gastos diretamente envolvidos na execução dos serviços, que podem ser caracterizados e quantificados, mas não são passíveis de serem apropriados a uma fase específica, como por exemplo o supervisor, preposto para acompanhamento do contrato etc.

As Despesas Indiretas, embora associadas à produção, não estão relacionadas especificamente ao serviço e sim à natureza de produção da empresa, ou seja, são gastos devidos à estrutura administrativa e organização da empresa, que resultam no rateio entre os diversos contratos que a empresa detém, a exemplo de gastos com a Administração Central e despesas securitárias, que são gastos com seguros legais, tais como o seguro de responsabilidade civil.

Para o provisionamento dos custos e despesas indiretas, adotou-se o percentual de máximo de:

- 14,88%⁸, conforme Decisão nº 5277/2016 do Tribunal de Contas do Distrito Federal;
- Esse item serve para remunerar os demais custos e despesas que, entre outros, compreendem:
 - Remuneração de pessoal administrativo;
 - Transporte do pessoal administrativo;
 - Aluguel da sede;
 - Manutenção e conservação da sede;
 - Despesas com água, luz e comunicação;
 - Imposto predial, taxa de funcionamento;
 - Material de escritório;
 - Manutenção de equipamentos de escritório.

b) Lucro Bruto

O lucro no BDI é representado por uma taxa incidente sobre o total geral dos custos e despesas, excluídas as despesas fiscais.

A taxa de lucro máxima utilizada é de 6,00%⁹, conforme decisão 5277/2016 do Tribunal de Contas do Distrito Federal.

c) Despesas Fiscais

As Despesas Fiscais são gastos relacionados ao recolhimento de contribuições, impostos e taxas que incidem diretamente sobre o faturamento, tais como PIS, COFINS e ISSQN.

⁸ Foi considerado apenas o percentual do Pregão Eletrônico 31/SMIT/2021 da Prefeitura do Município de São Paulo, pois as propostas dos demais pregões considerados na pesquisa de preço não disponibilizaram as planilhas de mão de obra com os percentuais de despesas indiretas e lucro bruto.

⁹ Foi considerado apenas o percentual do Pregão Eletrônico 31/SMIT/2021 da Prefeitura do Município de São Paulo, pois as propostas dos demais pregões considerados na pesquisa de preço não disponibilizaram as planilhas de mão de obra com os percentuais de despesas indiretas e lucro bruto.

As Leis Federais nº 10.637/02 e nº 10.833/03 definiram o regramento jurídico tributário para recolhimento do PIS/PASEP e COFINS, respectivamente. O fato gerador do PIS/PASEP e COFINS é a receita bruta pela prestação dos serviços.

c.1) PIS/ PASEP (Programa de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público)

São contribuintes do PIS, segundo as regras vigentes, as pessoas jurídicas de direito privado, de fins lucrativos, e as que lhes são equiparadas pela legislação do Imposto de Renda.

A base de cálculo da contribuição é a receita bruta mensal, assim entendida como a totalidade das receitas auferidas pela pessoa jurídica, sendo irrelevante o tipo de atividade por ela exercida e a classificação contábil adotada para as receitas (art. 1º da Lei Federal nº 10.637/02).

A alíquota do PIS/PASEP utilizada foi a do regime de apuração cumulativa de 0,65% (Instrução Normativa RFB no 1911, de 11 de outubro de 2019, Lei nº 9.715, de 1998, art. 8º, inciso I; e Lei nº 9.718, de 1998, art. 8º). Entretanto, na licitação deve-se apurar a alíquota efetiva de tributação da licitante.

c.2) COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social)

A base de cálculo da COFINS é composta pela totalidade das receitas auferidas pela pessoa jurídica, independentemente da atividade exercida e da classificação contábil das receitas.

A alíquota da COFINS utilizada foi a do regime de apuração cumulativa de 3,00% (Instrução Normativa RFB no 1911, de 11 de outubro de 2019, Lei nº 9.715, de 1998, art. 8º, inciso I; e Lei nº 9.718, de 1998, art. 8º). Entretanto, na licitação deve-se apurar a alíquota efetiva de tributação da licitante.

c.3) ISSQN (Impostos sobre Serviço de Qualquer Natureza)

Para o presente trabalho, foi adotada a alíquota atualmente vigente no Distrito Federal que é de 5%, conforme inciso II do art. 38 do Decreto 25.508/2005.

Fórmula para cálculo do BDI:

$$\text{BDI} = [(1+A) \times (1+B)] / (1-C)$$

Onde:

A: Taxa da somatória das despesas indiretas (%);

B: Taxa representativa do lucro bruto (%);

C: Taxa representativa da incidência de despesas fiscais (%).

Item	Total	Componentes	Subtotal
Despesas indiretas	14,88%	Despesas indiretas	14,88%
Lucro	6,00%	Lucro	6,00%
Despesas fiscais	14,25%	PIS	0,65%
		COFINS	3,00%
		ISSQN	5,00%
BDI			33,30%

Tabela 8 - Resumo dos Custos e Despesas Indiretas

9.2.1.6 Custo horário

Para definição do custo horário por profissional, deve ser dividido o resultado do levantamento de custos pela jornada disponível de cada profissional. A jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais é equivalente à jornada mensal de 191,40 horas, conforme demonstrado abaixo:

- 365 dias por ano/7 dias por semana = 52,14 semanas por ano;
- 52,14 semanas por ano/12 meses = 4,35 semanas/ mês;
- 4,35 semanas/mês x 44h por semana = 191,4 horas por mês.

10. Estudos para a contratação

Esta seção aborda alguns estudos relacionados aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF a fim de contextualizar esse mercado. Dessa forma, a seção está dividida em três partes: na primeira será apresentada uma breve análise dos modelos de contratação, destacando características, vantagens e desvantagens da contratação centralizada e descentralizada; na segunda foram apresentadas as melhores práticas de contratação obtidas por meio da realização de um *benchmarking* de contratos do serviço de *Omnichannel* pelo setor público, além de inovações oferecidas pela iniciativa privada; e na terceira, destacou-se algumas características do mercado fornecedor do serviço, com base nas empresas participantes das últimas licitações.

10.1. Análise do modelo de contratação

A contratação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF é executada de maneira centralizada, que ocorre quando os mais diversos órgãos e entidades administrativas do GDF possuem a demanda pelo serviço, manifestam interesse em participar da CentralDF por meio de ofício e o processo de contratação é executado por um único órgão ou entidade administrativa, neste caso a Subsecretaria de Contratos Corporativos – SUCORP da Secretaria de Economia do Governo do Distrito Federal – SEEC/DF.

O modelo de contratação possui particularidades com vantagens e aplicações, sendo necessário avaliar a especificidade de cada caso para que as demandas sejam atendidas sob a ótica mais efetiva. A seguir é apresentada a análise do modelo.

Modelo de contratação	Vantagens	Aplicações
Centralizado: o processo de contratação é executado em um único órgão ou entidade administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> - Redução de preços pela economia de escala; - Otimização da força de trabalho e das gerências pela redução de atividades administrativas; - Especialização técnica das equipes envolvidas; - Gestão de informações; - Gestão de fornecedores; - Gestão da qualidade; - Racionalidade no controle e na prestação de contas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Órgãos e entidades administrativas que já possuem serviços recepcionados pela CentralDF; - Órgãos e entidades administrativas que ainda não possuem serviços recepcionados pela CentralDF.

Quadro 27 - Vantagens e aplicações do Modelo de Contratação

No caso dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, por ser tratar de atendimento público comum aos diversos órgãos e entidades administrativas, o modelo de contratação mais adequado é o centralizado. Assim, a SUCORP consegue reunir as demandas de todos e realizar uma contratação única, que por ser em grande escala proporciona uma redução dos preços e menor gasto público. As equipes envolvidas também se tornam especializadas, observando com maior atenção tanto as especificações como o monitoramento do serviço. Por fim, a gestão do serviço, da informação, dos fornecedores e da qualidade torna-se otimizada, racionalizando o controle e a prestação de contas.

10.2. Benchmarking de práticas relacionadas ao serviço

Esta seção apresenta um compilado de práticas relacionadas aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF. Nesse sentido, buscou-se reunir no quadro abaixo orientações gerais sobre os critérios praticados pelo setor público para a definição dos canais utilizados, dos serviços que devem ser ofertados e dos horários em que as Centrais de Atendimento devem funcionar. Adicionalmente, foram pesquisadas soluções inovadoras oferecidas pela iniciativa privada.

A análise estratégica dos *benchmarks* do setor possibilita ao gestor público *insights*, que podem culminar em processos de inovação no âmbito das compras e contratações governamentais. Essa análise ajuda o gestor a executar um processo de tomada de decisão mais consciente e orientado por dados.

Dessa forma, a partir desses *benchmarks* é possível que o gestor tenha uma rápida noção do que existe na fronteira de inovação desse tipo de serviço, além de encontrar práticas do setor, conforme apresentadas no quadro abaixo:

Tipo	Organização	Práticas
Pública	Ministério da Educação	<p style="text-align: center;">Pregão nº 21/2019 Processo nº 23000.001666/2018-18</p> <p>Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de <i>Contact Center</i>, com adesão de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando o modelo <i>omnichannel</i>, de modo a atender à Central de Atendimento do Ministério da Educação, do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP) e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). A contratada deve fornecer todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços: infraestrutura, recursos humanos e gestão e tecnologia. São compreendidos os seguintes canais: atendimento receptivo humano telefônico, receptivo eletrônico, ativo (humano), atendimento multicanal (<i>e-mail</i>/ formulário eletrônico, aplicativos móveis, mensageria instantânea, <i>chat</i>, <i>chatbot</i> e <i>voicebot</i>), assim como criação e atendimento nas principais mídias sociais. Os serviços de atendimento humano deverão ser disponibilizados em 2 turnos de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h. Os serviços digitais, por sua vez, deverão ser disponibilizados em regime de 24x7 (2ª feira a domingo), sem interrupções. O contrato terá vigência de 24 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual serão realizados por um ou mais representantes designados pela contratante.</p>

Tipo	Organização	Práticas
	<p>Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)</p>	<p align="center">Pregão nº 18/2019 Processo nº 00058.002004/2019-27)</p> <p>Prevê a contratação de serviços de planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e sazonal de Central de Atendimento, em modalidade <i>Contact Center</i>, com realização de atendimento receptivo e ativo, telefônico e eletrônico, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários da aviação civil e ao público em geral. A contratada deverá fornecer todos os recursos de infraestrutura tecnológica de rede e telecomunicações, plataforma de comunicação, solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, mobiliários, processos e procedimentos de atendimento, recursos humanos especializados nas áreas que compreendem os serviços em questão e demais recursos necessários à prestação dos serviços. São contemplados os seguintes serviços: teleatendimento receptivo; teleatendimento ativo e retorno das chamadas; atendimento eletrônico via Unidade de Resposta Audível (URA); tratamento de manifestações do Fale com a ANAC (via sistema e <i>webchat</i>); gestão e apoio à central de atendimento e desenvolvimento e implantação de roteiros e fluxos de atendimento. Os serviços de teleatendimento receptivo e de retorno das chamadas e teleatendimento ativo funcionam em 2 turnos, das 8h às 20h, 7 dias por semana. Já os serviços de tratamento de demandas recebidas pelo Fale com a ANAC, via Portal ANAC e as demandas não resolvidas no primeiro atendimento funcionam das 8h às 14h, de 2ª feira a sábado e das 14h às 20h de 2ª a 6ª feira. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato, que terá vigência de 12 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes, serão exercidos por um ou mais representantes, especialmente designados pela contratante.</p>
	<p>Prefeitura de São Paulo – Secretaria Executiva de</p>	<p align="center">Contrato nº 004/SECOM/2011 Processo nº 2010 – 0.120.795-1</p>

Tipo	Organização	Práticas
	Comunicação (SECOM)	<p>Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessário à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários e incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. O serviço será constituído dos seguintes procedimentos: atendimento eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através da URA; atendimento humano receptivo e ativo (híbrido); disparo eletrônico de mensagens; transferência das ligações; mensagem institucional em espera; infraestrutura física e tecnológica para a Central de Libras; sistema de gerenciamento de relacionamento com o cidadão e serviços de suporte tecnológico à operação. A Central de Atendimento deverá funcionar 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana. O presente contrato terá vigência a partir da data de sua assinatura, pelo período de 24 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses e sua fiscalização competirá ao gestor indicado pela contratante.</p>
	Prefeitura Municipal de São Paulo	<p style="text-align: center;">Serviço de Atendimento ao Cidadão</p> <p>O Serviço de Atendimento ao Cidadão teve início tendo como foco principal o serviço de atendimento ao bilhete único. Funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, sendo o horário de pico entre as 9h e as 17h. Trata-se de uma solução integrada via <i>Webservice</i> que hoje apresenta atendimento melhor qualificado, mais rápido, efetivo e integrado, em virtude do mapeamento de 48 processos da Prefeitura que apresentavam os maiores gargalos. O sistema possibilita a extração de relatórios simples, relatórios mensais, bem como a plotagem dos mapas de demanda em mapa georeferenciado da área. O atendimento é dividido por área e abrange, atualmente, quase 50 frentes de assuntos, sendo possível realizar agendamentos. A Solução de Atendimento 156 da Prefeitura de SP conta, hoje, com 32 troncos receptivos e 8 troncos ativos, um contingente de 560 operadores e uma média diária de 26 mil ligações. Em</p>

Tipo	Organização	Práticas
		<p>dias com menos atendimentos, o número não fica abaixo de 6 mil ligações. Cerca de 85% das ligações para serviços comuns encerram-se em até 15 segundos. O indicador de desempenho por <i>chat</i>, que diz quanto tempo levará para acontecer o atendimento nesse canal, será utilizado em contratações futuras. A remuneração do serviço ocorre por ligação atendida; ligação realizada; mensagem encaminhada de texto e atendimento por <i>chat</i>.</p> <p>Dentre as principais dificuldades que o serviço apresenta, destaca-se que os órgãos que fazem parte da Solução 156 muitas vezes enviam as informações necessárias primeiro para outros canais, atrasando o recebimento de informações em tempo real. Além disso, o serviço conta com inúmeros desafios como assegurar que as demandas cheguem corretamente e que seja dado o devido encaminhamento; se certificar que os órgãos parceiros informem quando há mudança de equipe que impacte no processo; utilização de outros 10 sistemas específicos que não integram o SIGRC e que são acessados diretamente pelos operadores e necessidade de manter assessoria jurídica desde o início do processo.</p> <p>Já as lições aprendidas compreendem desde como realizar uma transição com menos impactos de um modelo para o outro, mantendo um grupo de transição responsável por sua execução, até a necessidade de se ter canais para abertura de solicitações, foco da Solução de Atendimento 156. Ressalta-se, ainda, a importância da capacitação dos operadores.</p>
	<p>Prefeitura Municipal de Salvador</p>	<p style="text-align: center;">Central Disque Salvador 156</p> <p>A Central de Teleatendimento Disque Salvador 156 foi constituída utilizando as centrais de São Paulo e Rio de Janeiro como referência. Conta com um catálogo de serviços detalhado, com 600 serviços diferentes, utilizado para desenvolveram os <i>scripts</i> de atendimento e treinarem os atendentes. Atualmente, o atendimento é dividido em 30% por telefone, 68% presencial nas prefeituras de bairro e 2% em canais eletrônicos.</p>

Tipo	Organização	Práticas
		<p>O modelo de contratação é baseado em posição de atendimento, o que gerou ociosidade no início, uma vez que as secretarias tinham suas próprias centrais. De forma gradual, o modelo incorporou os serviços das secretarias. O grande desafio é o redesenho de processos e a integração dos sistemas do Disque 156 com essas diferentes secretarias. Dentre os principais serviços oferecidos pela central estão os de defesa civil e iluminação pública. Outros atendimentos muito demandados são o do Bolsa Família, cartão do SUS e IPTU.</p> <p>O Disque Salvador 156 contava inicialmente com 9 atendentes, chegando a 60 no pico da COVID. Hoje a central conta com 35 posições. O volume mensal de chamadas chega a 80.000, com picos de 200.000 chamadas durante a pandemia. Cerca de 50/60% das chamadas são atendidas e o tempo médio do atendimento é de 360 segundos. Esse índice poderia ser melhor caso houvesse URA eletrônica que atendesse parte das demandas, já que cerca de 85% das demandas são respondidas fora do prazo. O novo modelo de contratação deverá apresentar <i>call back</i> das ligações perdidas.</p> <p>Espera-se que em contratações futuras problemas como a não gratuidade da ligação, sazonalidade do atendimento, mudanças constantes dos <i>scripts</i> e novos serviços e disponibilização de relatórios gerenciais de atendimento sejam resolvidos.</p>
	Ministério da Economia	<p style="text-align: center;">Pregão nº 09/2019 Processo nº 19964.100344/2019-76</p> <p>Contempla a prestação de serviços técnicos especializados em <i>Contact Center</i>, visando à implantação, operação e gerenciamento das Central de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, Alô Trabalho e Central eSocial. A contratada deverá prover infraestruturas física e tecnológica; recursos humanos; atendimento telefônico humano e eletrônico; integração telefonia-computador; banco de dados informatizado; sistema de registro de atendimento; supervisão; monitoramento e gestão da qualidade. Serão</p>

Tipo	Organização	Práticas
		<p>executados os seguintes serviços: teleatendimento eletrônico por URA; teleatendimento humano receptivo e ativo; serviço de atendimento multimeios; serviço de elaboração, confecção e gerenciamento de relatórios; serviço de implementação e manutenção contínua da árvore de voz e fluxos de atendimento e serviço de desenvolvimento de aplicação para consulta a banco de dados. O atendimento eletrônico deverá ser prestado 24 horas por dia, todos os dias da semana, ininterruptamente, enquanto o atendimento humano e via multimeios deverá ocorrer 12 horas por dia, em 2 turnos, das 8h às 20h de 2ª a 6ª feira. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato, com vigência de 12 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes, serão exercidos por um ou mais representantes, especialmente designados pela contratante.</p>
	<p>Ativos S.A. Securizadora de Créditos Financeiros</p>	<p style="text-align: center;">Pregão nº 2018/007 Processo nº 020/2018</p> <p>Prevê a contratação de empresa especializada no fornecimento, em locação, de Plataforma de <i>Contact Center IP Omnichannel</i> (PCCO). A contratada será responsável por fornecer e disponibilizar todos os componentes e licenças de uso da plataforma, acompanhadas dos serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte e manutenção, além dos serviços de customização, os quais serão executados por meio de Horas de Serviços Técnicos (HST). Serão oferecidos os seguintes produtos: agente <i>omnichannel</i> (voz); agente <i>omnichannel</i> (digital); agente <i>omnichannel</i> (vídeo); supervisão <i>omnichannel</i>; administração; <i>text-to-speech</i> (TTS); <i>automatic speech recognition</i> (ASR); porta de URA; porta de URA ativa e <i>ChatBot</i>. O horário de funcionamento da central deverá ser das 8h às 14h, de 2ª feira a sábado e das 14h às 20h de 2ª a 6ª feira. O contrato terá vigência de 12 meses, podendo ser prorrogado, desde que respeitado o limite de 60 meses.</p>
Privada	Embratel	<i>Omnichannel</i>

Tipo	Organização	Práticas
		<p>Serviço de <i>call center</i> em nuvem que possibilita que a empresa não precise adquirir, hospedar ou operar qualquer equipamento para que sua central de atendimento funcione. A Embratel é responsável por hospedar toda a infraestrutura necessária em seu <i>datacenter</i>, possibilitando que a contratante foque na excelência do serviço prestado a seus clientes. Engloba a utilização simultânea de diversos canais como: voz, <i>e-mail</i>, <i>chat</i> de texto e formulários da <i>web</i>, de forma a garantir o melhor relacionamento com o usuário final. São disponibilizadas as seguintes funcionalidades: distribuição automática de chamadas; discador automático em diversos modos; gravação de chamadas; URA com reconhecimento de voz e <i>text-to-speech</i> (TTS); auto-atendimento; relatórios em tempo real; monitoria de qualidade; otimização na produtividade dos agentes; retorno de chamada programada e <i>chat</i> e <i>e-mail</i> (inclusive com gravação).</p>

Quadro 28 – Benchmarking de práticas relacionadas aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF

10.3. Perfil do mercado fornecedor

Esta seção apresenta o desenho do perfil das empresas que participaram dos últimos processos licitatórios para a contratação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF. A oferta de prestadores desse tipo de serviço é ampla e alguns fornecedores estão localizados no Distrito Federal, como é o caso das contratadas pela Prefeitura de São Paulo¹⁰ e Ministério da Educação (MEC)¹¹. Para a construção do perfil serão utilizadas as empresas mencionadas anteriormente e as demais participantes da licitação do MEC.

¹⁰ Pregão Eletrônico nº 10/2015 – COBES

¹¹ Pregão Eletrônico nº 21/2019 – UASG: 150002

As grandes prestadoras de serviços de tecnologia e atendimento possuem um mercado mais amplo e não dependem de grandes contratos públicos, porém tendem a oferecer serviços em condições vantajosas. A alta demanda e a possibilidade de assinar grandes contratos com diversos órgãos e entidades administrativas contribui para tornar os certames atrativos. Essas empresas precisam cumprir um rigoroso contrato, que determina os canais e horários de atendimento e todos os recursos que devem ser providos, estando ainda sujeitas à fiscalização intensa por parte do Estado.

Apesar de todas as exigências, cerca de dez empresas participaram do último certame do MEC para esse tipo de contratação, com características relativamente semelhantes. Os tamanhos das organizações prestadoras desse serviço variam de pequeno a grande porte, porém grande parte dos fornecedores enquadra-se na categoria “Demais”, nomenclatura utilizada pela Receita Federal do Brasil para classificar empresas de médio ou grande porte de acordo com a expectativa de receita bruta anual. Apenas uma caracteriza-se como Microempresa (ME) e uma classifica-se como Empresa de Pequeno Porte (EPP).

Com relação ao tipo de sociedade empresarial, o predominante é de Sociedade Empresária Limitada (Ltda.) com nove organizações. Somente duas empresas caracterizam-se como Sociedade Anônima (S.A.).

No tocante à localização geográfica, os prestadores de serviços de Central de Atendimento considerados abrangem quatro regiões, havendo um equilíbrio entre três delas com 3 representantes cada: Centro-Oeste (Distrito Federal), Sudeste (São Paulo, Minas Gerais e Espírito Santo) e Nordeste (Ceará, Pernambuco e Bahia). A região Sul conta com 2 representantes (Rio Grande do Sul e Paraná). Todos os fornecedores da região Centro-Oeste encontram-se, em sua totalidade, no Distrito Federal. Ademais, o mercado fornecedor é integralmente nacional.

Porte	Localização	Nacionalidade	Tipo de Sociedade
Médio e Grande Porte	Centro-Oeste; Sul; Sudeste e Nordeste	Brasileira	Limitada

Quadro 29 - Perfil do mercado fornecedor dos serviços de Central de Atendimento

11. Futuras atualizações do caderno e evolução do modelo de contratação do serviço¹²

A análise de evolução e tendências do modelo de contratação de serviços de atendimento ao cidadão foi realizada a partir da análise do modelo utilizado pelas centrais de atendimento da Prefeitura de São Paulo, Governo do Rio de Janeiro e Prefeitura de Salvador. Essas três centrais atualizaram seus modelos de contratação de serviços de atendimento em 2021 e 2022 como uma evolução do modelo que utilizavam anteriormente.

De forma geral, todos os editais das centrais incluem a contratação do serviço de atendimento humano e eletrônico (receptivo e ativo) e todos os recursos necessários para a operacionalização da central com diferentes modelos de remuneração pelo serviço que serão apresentados no final desse capítulo. De forma complementar, envolvem também o fornecimento, implantação, operação, manutenção, sustentação e gestão de uma plataforma multicanal, a fim de integrar e gerenciar diversos processos de relacionamento e atendimento ao cidadão.

Com base nisso, foram elaborados os quadros a seguir com um resumo executivo das centrais de atendimento analisadas com o objetivo identificar as principais modificações realizadas na evolução do seu modelo de atendimento.

¹² No momento da atualização do caderno a contratação do novo modelo da CentralDF ainda estava em andamento por meio do Pregão número 10/2022. Dessa forma, todas as oportunidades de melhoria identificadas a partir da análise dos novos modelos das principais serão aplicáveis após a avaliação da evolução do novo modelo.

Comparação dos objetos e descrições da solução		
Município	Antigo	Atual
São Paulo	<p>Pregão Eletrônicos nº 10/2015 - Prefeitura do Município de São Paulo</p> <p>Objeto: Contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, operação, manutenção e gestão de solução de atendimento exclusivo à Prefeitura Municipal de São Paulo – PMSP (“Solução de Atendimento 156”), contemplando todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP com seus cidadãos e visitantes, conforme condições e especificações constantes neste termo.</p> <p>Descrição da Solução Pretendida: A Solução de Atendimento 156 deverá contemplar as seguintes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Call Center. A Contratada deverá disponibilizar, operar e manter as posições de atendimento (PAs), atendendo às ligações recebidas, registrando as solicitações, realizando a abertura dos protocolos e direcionando-os aos Órgãos de destino. Deverá, ainda, disponibilizar equipe necessária para operação e gestão de tais atividades, bem como implantar e prover a infraestrutura necessária. As PAs do Call Center deverão processar, 	<p>Pregão Eletrônico nº 31/SMIT/2021 – Prefeitura do Município de São Paulo</p> <p>Objeto: Contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas neste Termo de Referência e em seus Anexos.</p> <p>Descrição da Solução Pretendida: O objeto deste Termo de Referência é composto por 5 itens que integram um único lote: (i) serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de</p>

Comparação dos objetos e descrições da solução		
Município	Antigo	Atual
	<p>além das solicitações via canal telefônico, aquelas originadas de Chat e E-mail.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canais Digitais. A Contratada também deverá disponibilizar os seguintes componentes de Software necessárias para que o cidadão possa interagir com a PMSP, através de: a) o Aplicativo Móvel; b) o Portal Web; c) o Portal de Rede Social; d) o SMS. e) o Chat • Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC). A Contratada deverá implantar um sistema que permita gerenciar todas as interações com o cidadão, independente do canal de atendimento utilizado (Call Center ou Canais Digitais). Este sistema deverá assegurar a informação de identificação do cidadão, sempre que ele se dispuser a cedê-la, e registrar todas as interações, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, independente do Canal de Atendimento pelo qual tenha sido solicitado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente. Esses chamados por sua vez serão direcionados aos Órgãos responsáveis pela sua solução. Ao longo do processo de solução, os Órgãos devem ser capazes de receber e atualizar o andamento dos chamados conforme sua execução e deve ser permitido ao solicitante acompanhar esse andamento através de 	<p>atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center);</p> <p>(ii) Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service);</p> <p>(iii) fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service);</p> <p>(iv) serviços especializados, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços públicos digitais de qualidade com o uso da solução tecnológica;</p> <p>(v) capacitação e formação de usuários da CONTRATANTE para utilização da solução tecnológica.</p>

Comparação dos objetos e descrições da solução		
Município	Antigo	Atual
	<p>qualquer um dos Canais de Atendimento. O solicitante deverá ainda ser notificado através de e-mail e/ou SMS, - caso tenha disponibilizado e-mail e telefone para contato - quando a sua solicitação for concluída, encerrando-se o ciclo de atendimento do chamado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solução de Relatórios Gerenciais e Inteligência de Negócios. A CONTRATADA deverá implantar uma solução que viabilize o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações e suporte às decisões táticas e estratégicas da PMSP relacionadas ao atendimento e relacionamento com o cidadão. Além desta obrigação, a PMSP também contará com sua própria solução de inteligência de negócios, razão pela qual a CONTRATADA deverá liberar o acesso a todos os dados da solução em questão. 	
Rio de Janeiro	<p>Pregão Eletrônico nº 491/2019 - Prefeitura do Rio de Janeiro</p> <p>Objeto: Constitui objeto deste Termo de Referência, a contratação dos serviços de implantação e operação da Central de Atendimento 1746 da PCRJ, abrangendo atendimento humano e eletrônico, receptivo e ativo, por meio dos canais telefônicos, portal web, aplicativo para telefones móveis, mensageria instantânea, redes sociais e atendimento presencial móvel, incluindo o</p>	<p>Pregão Eletrônico nº 704/2021 - Prefeitura do Rio de Janeiro</p> <p>Objeto: Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação dos serviços de implantação e operação da Central de Atendimento 1746 da PCRJ, abrangendo atendimento humano e eletrônico, receptivo e ativo, por meio dos canais telefônicos, portal web, aplicativo para telefones móveis, mensageria instantânea, redes sociais e atendimento presencial móvel.</p>

Comparação dos objetos e descrições da solução		
Município	Antigo	Atual
	<p>fornecimento de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM, com implantação, capacitação, suporte operacional e serviços técnicos especializados de automação, integração e soluções cognitivas.</p> <p>Descrição da Solução Pretendida: A solução integrada a ser contratada compõe-se de <u>atendimento humano e eletrônico, receptivo e ativo</u>, abrangendo todos os recursos necessários à operacionalização da Central 1746, incluindo o fornecimento, manutenção e sustentação de uma nova <u>Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM para suportar os processos de atendimento integrado da PCRJ</u>, observadas as definições e condições estabelecidas neste Termo de Referência.</p> <p>A Central 1746 tem por finalidade intermediar o relacionamento do cidadão com a PCRJ, seja por meio telefônico, eletrônico (portal de internet, chat, aplicativo móvel, mensageria instantânea e redes sociais) com um dos objetivos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de Informações; • Solicitação de Serviços; • Reclamações; • Denúncias; • Elogios; 	<p>Descrição da Solução Pretendida: A solução a ser contratada compõe-se de <u>atendimento humano e eletrônico, receptivo e ativo</u>, abrangendo todos os recursos necessários à operacionalização da Central 1746, incluindo a manutenção e sustentação do atual CzRM até a implantação da nova plataforma de serviços convergentes a ser contratada, observadas as definições e condições estabelecidas neste Termo de Referência.</p> <p>A Central 1746 tem por finalidade intermediar o relacionamento do cidadão com a PCRJ, seja por meio telefônico, eletrônico (portal de internet, chat, aplicativo móvel, mensageria instantânea e redes sociais) com um dos objetivos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de Informações; • Solicitação de Serviços; • Reclamações; • Denúncias; • Elogios; • Sugestões; • Críticas; • Agendamentos.

Comparação dos objetos e descrições da solução		
Município	Antigo	Atual
	<ul style="list-style-type: none"> • Sugestões; • Críticas; • Agendamentos. 	
Salvador	<p>O modelo anterior utilizado pela Prefeitura de Salvador era de terceirização apenas da mão-de-obra dos atendentes e todo o resto era fornecido pelo município. Ao final do ciclo desse modelo a Prefeitura de Salvador mudou para um modelo similar ao da Prefeitura de São Paulo.</p>	<p>Pregão Eletrônico SEMIT nº 001/2021</p> <p>Especificação detalhada das tecnologias e serviços</p> <p>8.1. Plataforma de comunicação multisserviços IP 8.2 Unidade de resposta audível (URA) 8.3 Atendimento autônomo (robô) com inteligência cognitiva e atendimento de linguagem natural 8.4 Distribuidor automático de chamadas (DAC) 8.5 Gravador digital de voz 8.6 Discador automático 8.7 Monitoramento da qualidade 8.8 Sistema de gestão de força de trabalho (WFM) 8.9 Integração CTI (Computer Telephony Integration) 8.10 URA visual web e aplicações web 8.11 Módulo de gestão de atendimento multicanal 8.12 Speech analytics 8.13 Voz (telefonia tradicional) 8.14 E-mail 8.15 Chat 8.16 Rede social (Facebook e Twitter)</p>

Comparação dos objetos e descrições da solução		
Município	Antigo	Atual
		8.17 Mensageria instantânea (Telegram / Whatsapp / Facebook Messenger / SMS) 8.18 Sistema de front-end web 8.19 Relatórios web 8.20 Totem

Quadro 30 - Comparação dos objetos e descrições da solução

A partir do Quadro 30, observa-se que:

- No caso de **São Paulo**, o objeto e descrição da solução atual apresentam alguns pontos novos em relação ao anterior, voltados para a **digitalização e automação dos serviços**. Dessa forma, destaca-se dois itens da solução: a) o fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - **Chatbot** - em modelo SaaS (Software as a Service); e b) os serviços especializados, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a **disponibilização de serviços públicos digitais** de qualidade com o uso da solução tecnológica. No pregão antigo, os serviços especializados eram voltados ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento, tendo como foco a gestão do portfólio de serviços públicos da PMSP, revisão de processos, gestão da mudança e performance. Esses pontos serão analisados mais profundamente no próximo Quadro, mas já se percebe que no edital antigo o foco foi a estruturação dos serviços e no atual, o foco é automatizar/digitalizar os serviços.

- No caso do **Rio de Janeiro**, o objeto do pregão antigo inclui o fornecimento, manutenção e sustentação de uma nova Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM para suportar os processos de atendimento integrado da PCRJ. Já no pregão atual é previsto apenas a manutenção e sustentação dessa plataforma CzRM até a implantação de uma nova plataforma de serviços convergentes a ser contratada. É ressaltado no edital que essa nova plataforma de serviços convergentes será objeto de outra licitação e contratação por parte da PCRJ. Assim, quando da implantação desta nova plataforma, os Serviços Técnicos Especializados dessa contratação poderão, a critério da Contratante, ser migrados e não mais demandados no contrato.
- No caso de **Salvador**, temos uma evolução do modelo de contratação de mão-de-obra para um modelo de serviço de atendimento que foi inspirado no modelo anterior da Prefeitura de São Paulo¹³.

¹³ Foi realizado um Benchmark com a responsável pela Central de Atendimento da Prefeitura de Salvador que destacou essa intenção de evoluir o modelo do serviço mais próximo ao utilizado por São Paulo.

Outro aspecto incluso na contratação das centrais de atendimento envolvem os serviços especializados. O quadro a seguir compara as descrições e os perfis de profissionais solicitados em cada um dos editais.

Comparação de serviços especializados e perfis profissionais solicitados		
Município	Antigo	Atual
São Paulo	<p>Pregão Eletrônico nº 10/2015 - Prefeitura do Município de São Paulo</p> <p>Serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento</p> <p>Descrição dos serviços:</p> <p>7.2.1. Os serviços previstos neste tópico visam a ampliar a capacidade da PMSP de gerir e prestar serviços públicos, fomentando a otimização de custos e melhoria dos níveis de serviços dos órgãos municipais. Este escopo de serviços deverá potencializar os resultados obtidos com a implantação da Solução de Atendimento 156, por meio da implantação de metodologias capazes de evoluir a gestão do portfólio de serviços públicos da PMSP.</p> <p>7.2.3. Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto</p> <p>7.2.4. Serviços de Revisão de Processos de Atendimento</p> <p>7.2.5. Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação</p> <p>7.2.6. Serviços de Gestão da Performance de Atendimento</p>	<p>Pregão Eletrônico nº 31/SMIT/2021 - Prefeitura do Município de São Paulo</p> <p>Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica</p> <p>Descrição dos serviços:</p> <p>5.4.1. Os serviços especializados exigem dedicação exclusiva dos profissionais e incluem a realização de integrações entre sistemas, a digitalização de novos serviços, a melhoria de serviços existentes, a transferência de conhecimentos e demais serviços de consultoria, design, processos e tecnologia que forem necessários para o aprimoramento dos serviços digitais da CONTRATANTE.</p> <p>5.4.1.1. Design e digitalização de novos serviços públicos: corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no design, modelagem, ajuste, parametrização da solução para entrada de um novo serviço, integração de sistemas, disponibilização eletrônica e operação assistida de determinado serviço público para a sociedade, por meio da solução tecnológica.</p>

Comparação de serviços especializados e perfis profissionais solicitados		
Município	Antigo	Atual
	<p>Perfis profissionais solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretor de Contrato • Gerente Experiente de Consultoria • Gerente de Projeto • Consultor Sênior em Revisão de Processos • Consultor Pleno em Revisão de Processos • Consultor Sênior em Gestão de Indicadores de Desempenho • Consultor Pleno em Gestão de Indicadores de Desempenho • Consultor Sênior em Gestão da Mudança • Consultor Pleno em Gestão da Mudança 	<p>5.4.1.2. Melhorias: corresponde ao conjunto de tarefas relacionadas ao aprimoramento dos serviços já disponibilizados na solução, como simplificações e alterações de fluxo de trabalho, melhorias de usabilidade, alterações de formulários, ajustes em integrações já existentes, melhorias nos canais digitais, layout, etc.</p> <p>5.4.1.3. Customizações: adaptações das soluções às especificidades das regras de negócio da CONTRATANTE, não atendidas nativamente pelo produto padrão.</p> <p>5.4.1.4. Configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente: design das interações para atendimento automatizado, parametrização do modelo de linguagem natural (conceitos e termos), treinamento de algoritmos, configuração da solução de chatbot, integração de sistemas, avaliação dos atendimentos e sugestão de melhorias para o atendimento automatizado e demais serviços necessários para um atendimento automatizado de qualidade ao cidadão.</p> <p>Perfis profissionais solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Portfólio Sênior • Gerente Sênior de Entregas Ágeis • Analista de Design de Serviços • Analista de Tecnologia da informação • Especialista na solução contratada • Especialista de Chatbot

Comparação de serviços especializados e perfis profissionais solicitados		
Município	Antigo	Atual
Rio de Janeiro	<p>Pregão Eletrônico nº 491/2019 - Prefeitura do Rio de Janeiro</p> <p>Serviços Técnicos Especializados</p> <p>Descrição dos serviços: Além da disponibilização da plataforma acima descrita, a CONTRATADA deverá prover Serviços Técnicos Especializados necessários para a automação (parametrização e customização), integração de sistemas e bases de dados existentes e implantação de serviços cognitivos.</p> <p>Os Serviços Técnicos Especializados destinam-se à execução de 3 (três) frentes de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hospedagem e Manutenção das tecnologias legadas da Central 1746: pela entrega efetiva dos produtos derivados das atividades estimadas para a Hospedagem e Manutenção das tecnologias legadas da Central 146, conforme item Erro! Fonte de referência não encontrada. deste Termo de Referência, após emissão do respectivo Termo de Recebimento (item Erro! Fonte de referência não encontrada. deste Termo de Referência), • Implantação das Configurações Iniciais: pela entrega efetiva dos produtos derivados das atividades estimadas 	<p>Pregão Eletrônico nº 704/2021 - Prefeitura do Rio de Janeiro</p> <p>Serviços Técnicos Especializados</p> <p>Descrição dos serviços: A CONTRATADA deverá prover Serviços Técnicos Especializados necessários para a sustentação e manutenção das tecnologias legadas da Central 1746, para a automação (parametrização e customização) e integração de sistemas e bases de dados existentes e implantação de serviços cognitivos, bem como para os serviços de análise de dados (<i>analytics</i>). <u>Estes serviços deverão ser prestados pela CONTRATADA até a implantação da plataforma convergente de serviços que será objeto de outra licitação e contratação por parte da PCRJ. Quando da implantação desta nova plataforma, os Serviços Técnicos Especializados aqui descritos poderão, a critério da CONTRATANTE, ser migrados e não mais demandados neste contrato.</u></p> <p>Os Serviços Técnicos Especializados destinam-se à execução de 2 (duas) frentes de atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hospedagem e Manutenção das tecnologias legadas da Central 1746: A CONTRATADA deverá manter a hospedagem, operação e manutenção corretiva das

Comparação de serviços especializados e perfis profissionais solicitados		
Município	Antigo	Atual
	<p>para a Implantação Inicial da solução, item Erro! Fonte d e referência não encontrada. deste Termo de Referência, após emissão do respectivo Termo de Recebimento (item Erro! Fonte de referência não e ncontrada. deste Termo de Referência) Durante toda a fase de Implantação Inicial, poderão ser emitidos Termos de Recebimento e respectivo faturamento para produtos de forma parcelada e/ou segmentada, sem prejuízos ao Termo de Recebimento Final do Marco de Implantação das Configurações Iniciais.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Novas Implantações/Evoluções/Adaptações: pela entrega efetiva dos produtos derivados das atividades estimadas em Ordens de Serviço de execução das UST's, conforme previsto no Termo de Referência, para a implantações de novos processos de atendimento no decorrer da contratação, bem como atividades de melhorias de sistemas, processos, soluções de automação cognitivas, relatórios, dentre outras. <p>Perfis profissionais solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Projetos • Analista de Processos • Analista de Sistemas • Analista de Integração 	<p>tecnologias atuais utilizadas pela Central 1746 que compreendem CzRM legado, Portal (www.1746.rio), APP (1746 Rio – IOS e Android) e Plataforma de gestão de atendimento por multicanais integrados (WhatsApp).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento autônomo com inteligência cognitiva e linguagem natural: O modelo do 1746 prevê serviços de atendimento autônomo, sem a necessidade de contato humano, seja por canal de voz ou eletrônico, com inteligência cognitiva, com facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos de voz integrados à URA, bem como de texto, com capacidade de integração em todos os canais disponíveis (chat, formulário web, rede social como Facebook e Twitter), mensageria instantânea (WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger e SMS) A solução de chatbot deverá: <ul style="list-style-type: none"> – Fornecer serviço de atendimento automático com navegação equivalente à existente no autoatendimento da URA de voz. – Prover a função de atendedor automático de diálogos, sendo capaz de executar roteiros de atendimento para perguntas em linguagem natural dos usuários do sistema. – A plataforma deverá oferecer acesso ao cidadão por meio de, no mínimo, os seguintes canais:

Comparação de serviços especializados e perfis profissionais solicitados

Município	Antigo	Atual
	<ul style="list-style-type: none"> • Analista de Informações (Data Scientist) • Analista de Configuração e Mudanças • Analista de Banco de Dados • Analista de Controle de Qualidade 	<p>Web Facebook Messenger Twitter Telegram Whatsapp</p> <ul style="list-style-type: none"> – Permitir a transição de um atendimento automático (BOT) para um atendimento humano (CHAT). Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF e identificação, por exemplo) caso a chamada precise ser transferida para o atendimento humano. – Emitir relatórios de performance e atendimento equivalentes ao atendimento por voz. Permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um determinado período. Os relatórios dos robôs deverão ser disponibilizados via Internet com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação.

Comparação de serviços especializados e perfis profissionais solicitados		
Município	Antigo	Atual
		<ul style="list-style-type: none"> – O funcionamento do atendimento autônomo deverá ocorrer 24 horas por dia, 7 dias da semana. – Disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão. • Gestão de informações (Analytics): Esta frente de trabalho realiza atividades de análise de dados e processos que envolvam a Central 1746 e os serviços prestados pela PCRJ. <p>Perfis profissionais solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analista de Banco de Dados • Gerente de Projetos • Analista Sênior da Solução • Analista de Processos • Especialista com conhecimento de desenvolvimento de Webservice, APIs e Computação Cognitiva • Consultor Sênior em Sistemas de CzRM • Analista de Integração • Analista de Suporte • Designer de UI • Analista de Controle de Qualidade • Analista de Informações (Data Scientist)
Salvador	Modelo anterior não contemplava serviços complementares pois era baseado em terceirização de mão-de-obra.	Pregão Eletrônico SEMIT nº 001/2021

Comparação de serviços especializados e perfis profissionais solicitados		
Município	Antigo	Atual
		<p>Especifica apenas o Quadro Técnico que a CONTRATADA deverá ter para atendimento às exigências de qualidade.</p> <p>Perfis profissionais solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretor de Operações • Gerente de Operação • Coordenador de Operação • Supervisor de Operação • Analista de Help Desk • Analista de Sistemas Jr. • Analista de Sistemas Pleno • Analista de Suporte aos Sistemas • Instrutor • Supervisor de Qualidade • Monitor de Qualidade • Analista de Planejamento de Tráfego • Analista de Planejamento Digital e MIS • Analista de Mailing • Analista de Curadoria • Coordenador Motivacional • Operador de Atendimento – Generalista • Operador de Atendimento – Especialista

Quadro 31 - Comparação de serviços especializados e perfis profissionais solicitados

A partir do Quadro 31, observa-se que:

- No caso de **São Paulo**, os serviços especializados no pregão antigo eram voltados em ampliar a capacidade de gestão e prestação de serviços públicos, otimizando custos e melhorando os níveis de serviços. Assim, o foco foi o portfólio de serviços públicos, contando com profissionais mais voltados a consultoria, processos, indicadores de desempenho e gestão da mudança. Já no novo modelo o foco está no design e digitalização dos serviços, além da automatização do atendimento por meio do Assistente Virtual Inteligente (chatbot). Dessa forma, a maioria da nova equipe exigida é da área de entregas ágeis, design de serviços, tecnologia da informação e chatbot.
- No caso do **Rio de Janeiro**, os dois pregões incluem a automação (parametrização e customização), a integração de sistemas e bases de dados existentes e a implantação de serviços cognitivos. As diferenças foram que no edital antigo solicita a disponibilização da plataforma, já no mais novo eles pedem a sustentação e manutenção das tecnologias da Central 1746, até porque será realizada a implementação de uma nova plataforma convergente por meio de outro contrato. Além disso, no edital atual houve um destaque para os serviços de análise de dados (*analytics*) e atendimento autônomo com inteligência cognitiva e linguagem natural. Em relação aos profissionais, com exceção do analista de sistemas e do analista de configuração e mudanças, os demais perfis do pregão antigo também foram solicitados no pregão atual. Porém, o novo edital também solicitou profissionais com conhecimento em desenvolvimento de WebService, APIs, Computação Cognitiva e Design de UI.

Com base nessas informações, percebe-se que há uma similaridade entre os serviços contratados por cada central de atendimento, sendo possível definir alguns níveis em que o serviço se encontra em cada local. O quadro a seguir apresenta esses

níveis, descreve os serviços contratados e apresenta qual central de atendimento está nele.

Nível	Serviços contratados	Centrais nesse ciclo
1	<p>No primeiro nível, observa-se um foco em gerenciar a implantação do serviço, o que inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A criação ou aprimoramento do portfólio de serviços, ou seja, definir quais serviços públicos serão ofertados ao público e como será o atendimento em cada um deles; • O mapeamento e desenho dos processos de atendimento, buscando a otimização de custos e a melhoria dos níveis de serviços; • A capacitação dos profissionais sobre os conhecimentos necessários para operar a central de atendimento (conhecimentos, estrutura organizacional, acessos e políticas) – Gestão de mudança; • A integração de sistemas e estruturação da infraestrutura de informação, com objetivo de coletar dados, gerar informações e relatórios; • Uso de atendimento autônomo com inteligência cognitiva e linguagem natural para demandas de serviços mais simples. 	<ul style="list-style-type: none"> • GDF • Prefeitura Municipal de Salvador
2	<p>No segundo nível, observa-se um foco maior na digitalização e automatização dos serviços públicos. Nesse sentido, há uma revisão e aprimoramento do portfólio pensando em levar mais serviços para o online e de forma automatizada, reduzindo a necessidade de atendimento humano. Assim, são requisitados serviços envolvendo: Webservice, APIs, Computação Cognitiva, Design de UI (User Interface), entre outros.</p> <p>Outra característica desse nível é o desenvolvimento do chatbot, exigindo mais funções, a presença em diversos canais e a transição de informações e de atendimentos automáticos para atendimentos humanos caso necessário.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prefeitura do Município de São Paulo • Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro

Quadro 32 - Níveis das centrais de atendimento

Com base no Quadro 32, percebe-se que existem níveis de atualização de serviço que devem ser seguidos para uma futura digitalização do serviço. Primeiramente é necessário mapear o serviço, estruturar o portfólio, estabelecer os processos e fazer a integração dos sistemas e da informação, a fim de gerar dados sobre os atendimentos. Esses dados podem ser analisados a fim de validar se o portfólio de serviços gerado está atendendo as necessidades dos cidadãos, se há demanda por um serviço novo, além de identificar oportunidades de melhoria nos processos.

Além disso, a base de dados criada a partir dos serviços do primeiro nível também são o ponto inicial para a implementação da digitalização do serviço. Para desenvolver um atendimento autônomo com inteligência cognitiva e linguagem natural é preciso ter dados para criar os modelos e treinar os algoritmos. Ao utilizar uma base real para isso, aumenta a possibilidade de os modelos serem mais inteligentes e apresentarem um desempenho superior do que se fossem usados dados simulados. Assim, destaca-se a importância e a necessidade que as centrais de atendimento executem e melhorem os serviços do nível 1, pois eles servirão de base para a implementação dos serviços do nível 2 e futura digitalização completa do serviço.

12. Instrumentos Legais

Para executar corretamente as tarefas e se direcionar a respeito de seus direitos e obrigações, os gestores que atuam na contratação e adesão aos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF devem utilizar as leis, decretos e normas para auxílio na tomada de decisão e enquadramento de seus processos.

Assim, este Capítulo apresentará leis, decretos e normas nos âmbitos federal e distrital, pertinentes à contratação do serviço mencionado.

12.1. Leis, decretos e normas federais

Ano	Marco Normativo
1940	Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 e alterações. Código Penal Brasileiro, artigos 149 (trabalho escravo), 203 (violação de direito assegurado pela legislação do trabalho), 207 (aliciamento de trabalhadores para leva-los a outro local).
1943	Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.
1975	Decreto Federal nº 76.403, de 8 outubro de 1975. Cria o Sistema Nacional de Emprego – SINE e dá outras providências.
1988	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 Art. 22 - Organização do sistema nacional de emprego e condições para o exercício de profissões.
1989	Lei Federal nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989. Define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor.
1990	Lei Federal nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990. Regula o Programa do Seguro-Desemprego, o Abono Salarial, institui o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), e dá outras providências.
	Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
1993	Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

Ano	Marco Normativo
1994	Lei Federal nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994. Estatuto do Idoso.
1997	Lei Federal nº 9.474, de 22 de julho de 1997. Define mecanismos para a implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951, e determina outras providências.
1998	Portaria nº 344, de 12 de maio de 1998. Ministério da Saúde Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial.
1999	Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública.
2000	Decreto Federal nº 3.555, de 8 de agosto de 2000. Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
2001	Decreto Federal nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001. Regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
2002	Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002. Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
	Decreto Federal nº 4.358, de 5 de setembro de 2002. Regulamenta a Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que acrescentou os incisos V ao art. 27 e XVIII ao art. 78 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, referente ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição.
	Decreto Federal nº 4.485, de 25 de novembro de 2002. Dá nova redação aos dispositivos do Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001, que regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
2004	Lei Federal nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004. Dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo e dá outras providências.
	Emenda Constitucional nº 45, 30 de dezembro de 2004. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências.
2005	Resolução nº 467, de 21 de dezembro de 2005 (CODEFAT). Estabelece procedimentos relativos à concessão do Seguro-Desemprego.

Ano	Marco Normativo
	<p align="center">Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019</p> <p>Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.</p>
2006	<p align="center">Decreto Federal nº 5.741, de 30 de março de 2006.</p> <p align="center">Manuais de emissão de GTA do Ministério da Agricultura.</p> <p>Regulamenta os arts. 27-A, 28-A e 29-A da Lei nº 8.171, de 17 de janeiro de 1991, organiza o Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária, e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Lei nº 11.343, 23 de agosto de 2006 (Lei de Drogas).</p> <p>Institui o Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas - Sisnad; prescreve medidas para prevenção do uso indevido, atenção e reinserção social de usuários e dependentes de drogas; estabelece normas para repressão à produção não autorizada e ao tráfico ilícito de drogas; define crimes e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Portaria Federal nº 2.528, de 19 de outubro de 2006.</p> <p>Política Nacional do Idoso Aprova a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa.</p>
2007	<p align="center">Instrução Normativa nº 2, de 29 de janeiro de 2007.</p> <p align="center">Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA.</p> <p>Institui o Programa Nacional de Controle da Ferrugem Asiática da Soja (PNCFS).</p>
	<p align="center">Decreto Federal nº 6.135, de 26 de junho de 2007.</p> <p>Dispõe sobre o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e dá outras providências.</p>
2008	<p align="center">Portaria Federal nº 1.559, de 1º de agosto de 2008.</p> <p>Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS.</p>
2009	<p align="center">Resolução – RDC nº 44, de 17 de agosto de 2009</p> <p>Dispõe sobre Boas Práticas Farmacêuticas para o controle sanitário do funcionamento, da dispensação e da comercialização de produtos e da prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias e dá outras providências. Lei Federal 10.048/00</p>
	<p align="center">Lei Federal nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.</p> <p>Institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima - PNMC e dá outras providências.</p>
2010	<p align="center">Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 1º, de 19 de janeiro de 2010.</p>

Ano	Marco Normativo
	Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
	Decreto Federal nº 7.203/2010, de 4 de junho de 2010. Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.
	Lei Federal nº 12.305/2010, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências.
	Instrução Normativa n 2, de 11 de outubro de 2010. Estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG.
2011	Instrução Normativa nº 19, de 03 de maio de 2011. Guia de Trânsito Animal.
	Lei Federal nº 12.468, de 26 de agosto de 2011. Regulamenta a profissão de taxista; altera a Lei nº 6.094, de 30 de agosto de 1974; e dá outras providências.
	Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
	Portaria Interministerial nº 507, 24 de novembro 2011. Estabelece normas para execução do disposto no Decreto no 6.170, de 25 de julho de 2007, que dispõe sobre as normas relativas às transferências de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse, revoga a Portaria Interministerial nº 127/MP/MF/CGU, de 29 de maio de 2008 e dá outras providências.
2012	Lei Federal nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana; revoga dispositivos dos Decretos-Leis nºs 3.326, de 3 de junho de 1941, e 5.405, de 13 de abril de 1943, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452,

Ano	Marco Normativo
	de 1º de maio de 1943, e das Leis nºs 5.917, de 10 de setembro de 1973, e 6.261, de 14 de novembro de 1975; e dá outras providências.
	<p align="center">Portaria SPPE nº 3, de 1º de junho de 2012.</p> <p>Dispõe para procedimentos e parâmetros complementares para celebração e execução de Convênio Plurianual - CP, objetivando execução de ações integradas do Programa Seguro-Desemprego na rede de atendimento do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda, no Sistema Nacional de Emprego - SINE.</p>
	<p align="center">Decreto Federal nº 7.746, de 5 de julho de 2012.</p> <p>Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP.</p>
	<p align="center">Lei Federal nº 12.732, de 22 de novembro de 2012.</p> <p>Dispõe sobre o primeiro tratamento de paciente com neoplasia maligna comprovada e estabelece prazo para seu início.</p>
2013	<p align="center">Decreto Federal nº 7.892/2013, de 23 de janeiro de 2013 e suas alterações.</p> <p>Regulamenta o Sistema de Registro de Preços, previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.</p>
	<p align="center">Lei Federal nº 12.796, de 4 de abril de 2013.</p> <p>Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para dispor sobre a formação dos profissionais da educação e dar outras providências.</p>
	<p align="center">Lei Federal nº 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013.</p> <p>Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências</p>
	<p align="center">Lei Federal nº 12.847, de 2 de agosto de 2013.</p> <p>Institui o Sistema Nacional de Prevenção e Combate à Tortura; cria o Comitê Nacional de Prevenção e Combate à Tortura e o Mecanismo Nacional de Prevenção e Combate à Tortura; e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Instrução Normativa nº 50, de 24 setembro de 2013.</p> <p>Altera lista de doenças passíveis de medidas de defesa sanitária.</p>

Ano	Marco Normativo
2014	<p align="center">Instrução Normativa SLTI nº 5, de 27 de junho de 2014.</p> <p>Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações.</p>
	<p align="center">Lei Complementar nº 147, de 7 de agosto de 2014.</p> <p>Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis no 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei n 5.452, de 1o de maio de 1943, da Lei no 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar no 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis no 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.</p>
2015	<p align="center">Lei nº 13.134, de 16 de junho de 2015</p> <p>Altera as Leis nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990, que regula o Programa do Seguro-Desemprego e o Abono Salarial e institui o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), nº 10.779, de 25 de novembro de 2003, que dispõe sobre o seguro-desemprego para o pescador artesanal, e nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social; revoga dispositivos da Lei nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990, e as Leis nº 7.859, de 25 de outubro de 1989, e no 8.900, de 30 de junho de 1994; e dá outras providências.</p>
2016	<p align="center">Portaria SPPE nº 03, de 26 de janeiro 2016.</p> <p>Dispõe sobre procedimentos e parâmetros para a celebração e execução do Convênio Plurianual SINE – CP – SINE.</p>
	<p align="center">Resolução nº 758, de 9 de março de 2016 (CODEFAT).</p> <p>Altera a Resolução nº 560, de 28 de novembro de 2007, que estabelece regras para execução das ações integradas do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda, no âmbito do Sistema Nacional de Emprego – SINE.</p>
	<p align="center">Portaria nº 120, de 9 de março de 2016.</p> <p>Institui o rito do Processo Administrativo de Apuração de Responsabilidade – PAAR das infrações praticadas pelos fornecedores do Ministério da Educação e regulamenta competências administrativas para a ampliação de sanções cabíveis.</p>
	<p align="center">Decreto Federal nº 8.727, de 28 de abril de 2016.</p> <p>Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.</p>
	<p align="center">Instrução Normativa 31, de 24 de agosto de 2016.</p> <p>Aprova Norma Técnica para Utilização da Permissão de Trânsito de Vegetais – PTV.</p>
	<p align="center">Decreto Federal nº 9.013, de 29 de março de 2017.</p>

Ano	Marco Normativo
	Regulamenta a Lei nº 1.283, de 18 de dezembro de 1950, e a Lei nº 7.889, de 23 de novembro de 1989, que dispõem sobre a inspeção industrial e sanitária de produtos de origem animal.
	Lei Federal nº 13.445, de 24 de maio de 2017. Institui Lei de Migração.
	Instrução Normativa nº 5 SEGES/MPDG, de 26 de maio de 2017. Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
	Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.
	Portaria de Consolidação nº 2, de 28 de setembro de 2017. Consolidação das normas sobre as políticas nacionais de saúde do Sistema Único de Saúde.
2018	Decreto Federal nº 9.283, de 7 de fevereiro de 2018. Regulamenta a Lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004, a Lei nº 13.243, de 11 de janeiro de 2016, o art. 24, § 3º, e o art. 32, § 7º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, o art. 1º da Lei nº 8.010, de 29 de março de 1990, e o art. 2º, caput, inciso I, alínea "g", da Lei nº 8.032, de 12 de abril de 1990, e altera o Decreto nº 6.759, de 5 de fevereiro de 2009, para estabelecer medidas de incentivo à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo, com vistas à capacitação tecnológica, ao alcance da autonomia tecnológica e ao desenvolvimento do sistema produtivo nacional e regional.
	Lei Federal nº 13.640, de 26 de março de 2018. Altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, para regulamentar o transporte remunerado privado individual de passageiros.
	Resolução nº 808, de 24 de abril de 2018 (CODEFAT). Altera a Resolução nº 758, de 9 de março de 2016, e aprova o Termo de Referência de que trata o seu art. 29. Termo de Referência para o funcionamento do Sistema Nacional de Emprego – SINE, em cumprimento ao art. 29 da Resolução nº 758, de 9 de março de 2016.
	Lei Federal nº 13.667, de 17 de maio de 2018. Dispõe sobre o Sistema Nacional de Emprego (Sine), criado pelo Decreto nº 76.403, de 8 de outubro de 1975.
	Decreto Federal nº 9.440, de 3 de julho de 2018. Aprova o III Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas.

Ano	Marco Normativo
	<p align="center">Decreto Federal nº 9.450, de 24 julho 2018.</p> <p>Institui a Política Nacional de Trabalho no âmbito do Sistema Prisional, voltada à ampliação e qualificação da oferta de vagas de trabalho, ao empreendedorismo e à formação profissional das pessoas presas e egressas do sistema prisional, e regulamenta o § 5º do art. 40 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o disposto no inciso XXI do caput do art. 37 da Constituição e institui normas para licitações e contratos da administração pública firmados pelo Poder Executivo federal.</p>
	<p align="center">Decreto Federal nº. 9.507, de 21 de setembro de 2018.</p> <p>Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação de serviços da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.</p>
	<p align="center">Decreto Federal nº 9.579, de 22 de novembro de 2018.</p> <p>Consolida atos normativos editados pelo Poder Executivo federal que dispõem sobre a temática do lactente, da criança e do adolescente e do aprendiz, e sobre o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente, o Fundo Nacional para a Criança e o Adolescente e os programas federais da criança e do adolescente, e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Portaria nº 1.428, de 28 de dezembro de 2018 (MEC).</p> <p>Dispõe sobre a oferta, por Instituições de Educação Superior - IES, de disciplinas na modalidade a distância em cursos de graduação presencial.</p>
2019	<p align="center">Portaria nº876, de 15 de maio de 2019.</p> <p>Alterações no âmbito dos centros de iniciação ao esporte (cie) e centros de artes e esportes unificados (ceu). Atribuições das políticas de assistência social, esporte e cultura na estação cidadania.</p>
	<p align="center">Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.</p> <p>Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.</p>
	<p align="center">Nota Técnica nº 11/2019-CGMAD/DAPES/SAS/MS.</p> <p>Esclarecimentos sobre as mudanças na Política Nacional de Saúde Mental e nas Diretrizes da Política Nacional sobre Drogas</p>
2020	<p align="center">Resolução – RDC nº 357, de 24 março de 2020.</p> <p>Estende, temporariamente, as quantidades máximas de medicamentos sujeitos a controle especial permitidas em Notificações de Receita e Receitas de Controle Especial e permite, temporariamente a entrega remota definida por programa</p>

Ano	Marco Normativo
	público específico e a entrega em domicílio de medicamentos sujeitos a controle especial, em virtude da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) relacionada ao novo Coronavírus (SARS-CoV-2)
2021	Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021¹⁴ Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

Quadro 33 - Leis, decretos e normas federais

12.2. Leis, decretos e normas distritais

Ano	Marco Normativo
1992	Lei Complementar nº 347, de 4 de novembro de 1992. Autoriza constituir a Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal e dá outras providências.
2001	Lei Distrital nº 2.834, de 7 de dezembro de 2001. Recepção a Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.
2003	Decreto Distrital nº 23.600, de 11 de fevereiro de 2003. Institui Grupo de Trabalho para elaborar projeto de criação da central única de atendimento telefônico no Governo do Distrito Federal. Art. 1º Fica instituído Grupo de Trabalho com o objetivo de elaborar projeto de padronização do atendimento prestado à população via central telefônica, por meio de número único de acesso gratuito e integração de todas as atuais centrais de atendimento.
	Decreto Distrital nº 24.110, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre a implantação da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal - Central 156 e dá outras providências. Art. 2º Caberá à Central 156: I - assegurar o atendimento com alto padrão de qualidade, eficiência, eficácia e, sobretudo, respeito ao cidadão; II - propiciar o acesso, gratuito, via telefone, aos serviços e informações de todos os órgãos da estrutura do Governo do Distrito Federal e III - fortalecer o exercício da cidadania.

¹⁴ O novo marco legal de compras entrou em vigor em 01/04/2021 com prazo de até 2 anos para sua implementação. Até o momento da revisão dos cadernos técnicos já tinha sido regulamentado o processo de pesquisa de preços, baseado na IN05, e que já estava contemplado pelo caderno. No momento de utilização do caderno deve-se verificar as novas regulamentações disponíveis e a eventual necessidade de revisão do caderno para incorporar seus eventuais impactos.

Ano	Marco Normativo
2004	Lei Distrital nº 3.517, de 27 de dezembro de 2004. Dispõe sobre a coleta seletiva de lixo nos órgãos e entidades do Poder Público, no âmbito do Distrito Federal.
2006	Lei Distrital nº 3.890, de 7 de julho de 2006. Dispõe sobre a coleta seletiva de lixo no âmbito do Distrito Federal e dá outras providências.
2009	Lei Distrital nº 4.317, de 9 de abril de 2009. Institui a Política Distrital para Integração da Pessoa com Deficiência, consolida as normas de proteção e dá outras providências.
2011	Lei Complementar nº 840, de 23 de dezembro de 2011. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis do Distrito Federal, das autarquias e das fundações públicas distritais.
2012	Lei Distrital nº 4.756, 2 de fevereiro de 2012. Dispõe sobre a obrigatoriedade da prática de coleta seletiva de lixo nas unidades da rede pública e privada de ensino no DF.
	Lei Distrital nº 4.885, de 11 de julho de 2012. Dispõe sobre a defesa sanitária vegetal no Distrito Federal e dá outras providências.
	Instrução Normativa nº 4, de 13 de julho de 2012. Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.
	Lei Distrital nº 4.896, de 31 de julho de 2012. Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
	Decreto Distrital nº 34.023, de 10 de dezembro de 2012. Regulamenta os Procedimentos Médico-Periciais e de Saúde Ocupacional da Secretaria de Estado de Administração Pública, no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Distrito Federal, e dá outras providências.
	Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012. Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.
2013	Decreto Distrital nº 34.142, de 7 de fevereiro de 2013. Institui o Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte – PPCAAM no âmbito do Distrito Federal, cria o seu Conselho Gestor, e dá providências.

Ano	Marco Normativo
	<p>Decreto Distrital nº 34.218, de 20 de março de 2013. Institui o Disque Racismo e o Comitê Intersectorial no âmbito do GDF sobre a articulação institucional da ação governamental e dá outras providências.</p>
	<p>Decreto Distrital nº 34.276, de 11 de abril de 2013. Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.</p>
	<p>Lei Distrital nº 5.224, de 27 de novembro de 2013. Dispõe sobre a defesa sanitária animal no Distrito Federal e dá outras providências.</p>
2014	<p>Lei Distrital nº 5.294, de 13 de fevereiro de 2014. Dispõe sobre os Conselhos Tutelares do Distrito Federal e dá outras providências.</p>
	<p>Lei Distrital nº 5.323, de 17 de março de 2014. Dispõe sobre a prestação do serviço de táxi no Distrito Federal e dá outras providências.</p>
	<p>Decreto Distrital nº 35.382, de 29 de abril de 2014. Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.</p>
	<p>Lei Distrital nº 5.374, de 12 de agosto de 2014. Dispõe sobre a política de aleitamento materno para o Distrito Federal e dá outras providências.</p>
	<p>Lei Distrital nº 5.418, de 24, de novembro de 2014. Dispõe sobre a Política Distrital de Resíduos Sólidos e dá outras providências. – Resolução Adasa nº 21/2016 – Estabelece Condições Gerais Prestação dos Serviços públicos de limpeza urbana e manejo de Resíduos Sólidos.</p>
2015	<p>Instrução Normativa nº 1, de 26 de março de 2015. Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do <u>Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015</u>.</p>
	<p>Decreto Distrital nº 36.419, de 25 março de 2015. Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.</p>
	<p>Decreto Distrital nº 36.462, de 23 de abril de 2015. Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.</p>

Ano	Marco Normativo
	<p align="center">Decreto Distrital nº 36.589, 7 de julho de 2015.</p> <p>Regulamenta a Lei nº 5.224, de 27 de novembro de 2013, que dispõe sobre a Defesa Sanitária Animal no Distrito Federal.</p>
	<p align="center">Instrução Normativa nº 02, de 08 de dezembro de 2015.</p> <p>Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos e entidades administrativas do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na lei distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.</p>
2016	<p align="center">Decreto Distrital nº 37.296, de 29 abril de 2016.</p> <p>Disciplina, no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal, a aplicação da Lei nº 12.846/2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Lei Distrital nº 5.691, de 2 de agosto de 2016.</p> <p>Dispõe sobre a regulamentação da prestação do Serviço de Transporte Individual Privado de Passageiros Baseado em Tecnologia de Comunicação em Rede no Distrito Federal e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Instrução Normativa nº 3, de 23 de setembro de 2016.</p> <p>Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo - TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 37.610, de 6 de setembro de 2016.</p> <p>Altera os artigos 2º, IX e X, 3º, 4º, 7º, 8º, 29, 33, parágrafo único, 38, 42 e 54, do Decreto nº 34.023, de 10 de dezembro de 2012, e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 37.896, de 27 de dezembro de 2016 - Art. 59.</p> <p>Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude do Distrito Federal, e dá outras providências.</p>
2017	<p align="center">Lei Distrital nº 5.800, de 10 de janeiro de 2017.</p> <p>Dispõe sobre a inspeção sanitária e industrial dos produtos de origem animal, vegetal e de microrganismos processados no Distrito Federal e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 37.950, de 12 de janeiro de 2017.</p> <p>Aprova o Regimento Interno dos Conselhos Tutelares do Distrito Federal e dá outras providências.</p>

Ano	Marco Normativo
	<p align="center">Decreto Distrital nº 37.982, de 30 de janeiro de 2017.</p> <p>Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas trans, travestis, transexuais e transgêneros - no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal.</p>
	<p align="center">Portaria nº 21, de 14 de março de 2017.</p> <p>Aprova e Institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias - SIGO/DF.</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 38.126, de 11 de abril de 2017.</p> <p>Institui a Política Distrital de Ciência, Tecnologia e Inovação - Inova Brasília, altera o Decreto nº 27.993, de 29 de maio de 2007, que dispõe sobre o Conselho de Ciência e Tecnologia do Distrito Federal e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Instrução Normativa nº 1, de 5 de maio de 2017.</p> <p>Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 38.258, de 7 de junho de 2017.</p> <p>Regulamente a Lei nº 5.691, de 02 de agosto de 2016, que dispõe sobre a regulamentação da prestação de Serviço de Transporte Individual Privado de Passageiros baseado em Tecnologia da Comunicação em Rede no Distrito Federal – STIP/DF e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Portaria nº 133, de 12 de julho de 2017.</p> <p>O CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso III, do parágrafo único, do artigo 115 da Lei Orgânica do Distrito Federal e inciso I, do artigo 6º, da Lei nº 4.896/2012, RESOLVE:</p> <p>Art. 1º Instituir o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.</p>
	<p align="center">Portaria nº 51, de 27 de setembro de 2017.</p> <p>Define as taxas a serem cobradas pelos serviços prestados relativos ao Serviço de Transporte Individual Privado de Passageiros Baseado em Tecnologia de Comunicação em Rede no Distrito Federal (STIP-DF).</p>
	<p align="center">Portaria nº 54, de 3 de outubro de 2017.</p> <p>Define que empresa operadora será responsável pelo processo de cadastramento de prestadores do STIP/DF para emissão de seus CAA e de cadastramento dos veículos desse Serviço junto à Secretaria de Estado de Mobilidade do Distrito Federal.</p>

Ano	Marco Normativo
2018	<p align="center">Decreto Distrital nº 38.952, de 26 de março de 2018.</p> <p>Dispõe sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, revoga os artigos 3º a 7º do Decreto nº 24.110, de 1º de outubro de 2003, e o Decreto nº 34.410, de 29 de maio de 2013, e dá outras providências.</p> <p>Art. 2º A Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, com acesso gratuito ao cidadão, deve prestar serviços e disponibilizar informações de órgãos da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, via telefone e outros canais de comunicação.</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 38.981, de 10 abril de 2018.</p> <p>Aprova o Regulamento da inspeção sanitária e industrial dos produtos de origem animal, vegetal e de microrganismos no Distrito Federal de que trata a Lei nº 5.800, de 10 de janeiro de 2017.</p>
	<p align="center">Portaria nº 51, de 16 de abril de 2018.</p> <p>Institui, no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, o horário de atendimento presencial da Ouvidora-geral do Distrito Federal, bem como os procedimentos necessários a garantir a melhor prestação de serviço de ouvidoria.</p>
	<p align="center">Lei Distrital nº 6.140 de 3 de maio de 2018.</p> <p>Dispõe sobre estímulos ao desenvolvimento da pesquisa científica e tecnológica e à inovação no ambiente produtivo do Distrito Federal, com fins a estimular a geração de riquezas, e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 39.039, de 9 de maio de 2018.</p> <p>Altera o Decreto nº 38.952, de 26 de março de 2018, que dispõe sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156.</p>
	<p align="center">Resolução nº 9, de 15 de maio de 2018.</p> <p>Altera a redação da Resolução nº. 14, de 15 de setembro de 2016 que estabelece os preços públicos a serem cobrados pelo prestador de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal na execução de atividades de gerenciamento dos resíduos de grandes geradores, de eventos, da construção civil e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Portaria nº 26, de 6 de junho de 2018.</p> <p>Institui e estabelece procedimentos para o vazão sanitário para a cultura de soja no Distrito Federal</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 39.229, de 10 de julho de 2018</p> <p>Altera o Decreto nº 38.852, de 26 de março de 2018, que dispõe sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156.</p>
	<p align="center">Portaria SES nº 773, de 19 de julho de 2018.</p>

Ano	Marco Normativo
	Estabelece diretrizes e normas para a organização da Atenção Ambulatorial Secundária.
	Decreto nº 39.453, de 14 de novembro de 2018. Regulamenta a Lei distrital no 5.525, de 26 de agosto de 2015, que estabelece que, em compras e contratações de bens e serviços, qualquer que seja a modalidade de licitação, o valor a ser pago não seja superior à média de preços do mercado, no âmbito do Distrito Federal.
	Portaria nº 514, de 16 de novembro de 2018 Regulamenta os procedimentos administrativos básicos para realização de pesquisa de preços na aquisição de bens e contratação de serviços em geral na forma do Decreto Distrital no 39.453, de 14 de novembro de 2018.
	Portaria nº 1388, de 12 de dezembro de 2018. Estabelece a Política Distrital de Regulação do acesso aos serviços públicos de saúde no Distrito Federal.
	Instrução Normativa nº 1, de 19 de dezembro de 2018. Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.
2019	Portaria nº 75, de 27 de fevereiro de 2019. O SECRETÁRIO DE ESTADO CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 105, inciso VII, artigo 77, caput e artigo 80, inciso III, todos da Lei Orgânica do Distrito Federal, c/c o artigo 7º, inciso VI da Lei nº 3.105, de 27 de dezembro de 2002, observado o artigo 14 da Lei 9.784, de 29 de janeiro de 1999, recepcionada pelo Distrito Federal na forma da Lei nº 2.834, de 7 de setembro de 2001, e ainda, Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, o Regimento Interno da Controladoria-Geral do DF, Decreto nº 39.133, de 15 de junho de 2018, o artigo 7º da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 e o artigo 6º do decreto nº 36.462 de 23 de abril de 2015, resolve: Art. 1º Delegar competência ao Ouvidor-Geral para praticar os seguintes atos administrativos: I - Apreciar e aprovar curriculum vitae do servidor a ser nomeado ou designado para exercer o cargo de ouvidor; II - Requisitar de outros órgãos e entidades documentos e informações necessárias ao desenvolvimento pleno das atribuições da Ouvidora-Geral.
	Decreto Distrital nº 39.723, de 19 de março de 2019(*) .

Ano	Marco Normativo
	<p>Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Portaria nº 341, de 12 de julho de 2019.</p> <p>O SECRETÁRIO DE ESTADO CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 105, inciso VII, artigo 77, caput e artigo 80, inciso III, todos da Lei Orgânica do Distrito Federal, c/c o artigo 7º, inciso VI da Lei nº 3.105, de 27 de dezembro de 2002, observado o artigo 14 da Lei 9.784, de 29 de janeiro de 1999, recepcionada pelo Distrito Federal na forma da Lei nº 2.834, de 7 de setembro de 2001, considerando o disposto na Lei nº 830 de 27 de dezembro de 1994, Considerando a Lei nº 4.938/2012, o Decreto nº 32.752/2011 e o Decreto 39.723/2019 RESOLVE:</p> <p>Art. 1º As manifestações recebidas pelas unidades de Ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo distrital, tipificadas como denúncia e cujo relato remeta a qualquer tipo de ilicitude supostamente praticada por agentes públicos do Governo do Distrito Federal serão necessariamente remetidas, via sistema informatizado de ouvidoria, às Unidades de Correição ou de Controle Interno para fins de análise do mérito.</p>
	<p align="center">Portaria nº 342, de 1º de novembro de 2019.</p> <p>O SECRETÁRIO DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL, no uso da atribuição que lhe confere o art. 323, XV, do Regimento Interno, aprovado pelo Decreto nº 39.386, de 17 de outubro de 2018, e tendo em vista a autorização contida no art. 8º da Lei 6.254, de 09 de janeiro de 2019, e o que consta dos processos nºs 00056-000002043/2019-01 e 000110-00002956/2019-81, resolve:</p> <p>Art. 1º Alterar o Quadro de Detalhamento de Despesa de diversas unidades orçamentárias, aprovado pelo Decreto nº 39.652, de 05 de fevereiro de 2019, conforme anexos I e II.</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 39.723, de 19 de março de 2019.</p> <p>Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Portaria nº 341, de 12 de julho de 2019.</p> <p>Art. 1º As manifestações recebidas pelas unidades de Ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo distrital, tipificadas como denúncia e cujo relato remeta a qualquer tipo de ilicitude supostamente praticada por agentes públicos do Governo do Distrito Federal serão necessariamente remetidas, via sistema</p>

Ano	Marco Normativo
	<p>informatizado de ouvidoria, às Unidades de Correição ou de Controle Interno para fins de análise do mérito.</p> <p style="text-align: center;">Portaria Conjunta nº 22, de 25 de setembro de 2019.</p> <p>Regulamenta o Decreto nº 38.952/2018 e o Decreto nº 39.039/2018 que dispõem sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156 e dá outras providências.</p> <p>Art. 2º Deverá ser solicitada à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC-DF, e obedecerá ao contido nesta Portaria Conjunta, toda a demanda de serviços relativos à Central 156 para atender a órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, que deverá ser formalizada por meio do preenchimento, em meio eletrônico, via processo SEI-GDF, de Documento de Formalização da Demanda - DFD, o qual, no mínimo, conterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> I - a descrição do serviço; II - a definição de características do serviço solicitado quanto a ser telemarketing ativo e/ou receptivo; III - a quantidade estimada de ligações; IV - o público alvo; V - a data pretendida para o início e o final da prestação do serviço; VI - a periodicidade de atualização. <p>Art. 3º São requisitos para o atendimento da demanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> I - o preenchimento de DFD com assinatura do Ordenador de Despesas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data pretendida para o início da prestação do serviço; II - a adequação da demanda ao objeto do contrato firmado pela SEEC-DF, conforme as exigências do respectivo Projeto Básico ou Termo de Referência e do Edital; III - a disponibilidade orçamentária e de saldo no contrato; IV - o atendimento às normas que disciplinam as condições para o exercício das atividades. <p style="text-align: center;">Decreto nº 40.131, de 25 de setembro de 2019</p> <p>Altera a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Economia que especifica e dá outras providências.</p> <p style="text-align: center;">Portaria nº 342, de 1º de novembro de 2019.</p> <p>O SECRETÁRIO DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL, no uso da atribuição que lhe confere o art. 323, XV, do Regimento Interno, aprovado pelo Decreto nº 39.386, de 17 de outubro de 2018, e tendo em vista a autorização</p>

Ano	Marco Normativo
	<p>contida no art. 8º da Lei 6.254, de 09 de janeiro de 2019, e o que consta dos processos nºs 00056-000002043/2019-01 e 000110-00002956/2019-81, resolve:</p> <p>Art. 1º Alterar o Quadro de Detalhamento de Despesa de diversas unidades orçamentárias, aprovado pelo Decreto nº 39.652, de 05 de fevereiro de 2019, conforme anexos I e II.</p>
2020	<p align="center">Ordem de Serviço nº 42, de 27 de janeiro de 2020.</p> <p>Art. 1º Compor Comissão Executora de Contrato Corporativo firmado pelo Distrito Federal, por intermédio da então Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal e a empresa Oi S/A – Em recuperação Judicial, inscrita no CNPJ no 76.535.764/032690, referente ao Contrato de Prestação de Serviços no 02/2016, conforme processo no 0121-000413/2015, cujo objeto é a contratação de empresa especializada de serviços comuns, para o funcionamento das Centrais 156, 160, 162 e 0800, que compõem a Central 156, envolvendo a implantação e o fornecimento dos serviços de telecomunicações para transmissão de dados e voz.</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 40.445, de 5 de fevereiro de 2020</p> <p>Institui o Programa de Benefício Educacional-Social - PBES, denominado "Cartão Creche" e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Lei Distrital nº 6.519, de 17 de março de 2020.</p> <p>Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal.</p>
	<p align="center">Portaria nº 190, de 21 de maio de 2020.</p> <p>Art. 1º Institui Grupo de Trabalho (GT) para Planejamento da Gestão da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal (Central 156), com a finalidade de:</p> <p>I – elaborar o mapeamento da estrutura e procedimentos de gestão interna da Central 156 e apresentar propostas de melhoria e modernização;</p> <p>II – elaborar o mapeamento dos serviços da Central 156, com a entrega de todos os serviços atendidos pela Central mapeados e com propostas de melhoria e modernização desses serviços;</p> <p>III – apresentar proposta de implementação do Portal de Serviços do Governo do Distrito Federal; e</p> <p>IV – apresentar proposta de artefatos para a contratação unificada de serviços de Contact Center, telefonia e soluções para a Central 156.</p>
	<p align="center">Decreto Distrital nº 40.869, de 5 de junho de 2020.</p> <p>Institui o Sistema Distrital de Prevenção e Combate à Tortura – SDPCT e cria o Comitê Distrital de Prevenção e Combate à Tortura – CDPCT e dá outras providências.</p>

Ano	Marco Normativo
	<p align="center">Lei Distrital nº 6.620, de 10 de junho de 2020.</p> <p>Dispõe sobre mecanismos, medidas e projetos para estímulo ao desenvolvimento científico, à pesquisa, à qualificação científica e tecnológica, à inovação e à economia criativa no Distrito Federal, cria a Política Distrital de Ciência, Tecnologia e Inovação, estabelece diretrizes ao Plano Diretor de Ciência, Tecnologia e Inovação da Cidade Humana, Inteligente, Sustentável e Criativa e dá outras providências.</p>
	<p align="center">Lei Distrital nº 6.637, de 20 de julho de 2020.</p> <p>Estabelece o Estatuto da Pessoa com deficiência no Distrito Federal.</p>

Quadro 34 - Leis, decretos e normas distritais

13. Governança e gestão de riscos dos serviços

Conforme o Referencial Básico de Governança do TCU (2020), toda organização deve formular suas estratégias a partir de sua visão de futuro, da missão institucional e análise dos ambientes interno e externo. Essas estratégias devem ser desdobradas em planos de ação, que serão desenhados e monitorados em função do alcance dos objetivos institucionais.

Nesse contexto, sistemas de avaliação de riscos são essenciais para assegurar a eficiência e a eficácia dos processos da instituição, bem como a sua contribuição para a melhoria do desempenho organizacional.

Dessa forma, o gerenciamento de riscos pode ser entendido como o processo para identificar, avaliar, administrar e controlar potenciais eventos ou situações e fornecer razoável certeza quanto ao alcance dos objetivos da organização. No âmbito das aquisições do setor público, a gestão de riscos desdobra-se na identificação de ameaças ao processo de contratação de bens e serviços, mapeando suas causas, efeitos e possíveis ações de controle.

A análise de riscos é executada pela Comissão Executora de Contratos Centralizados dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF no GDF e busca deslocar o foco tradicional de controle dos aspectos formais e legais para uma atuação preventiva e proativa da gestão. Ela engloba os ambientes interno e externo, bem como a fase de gestão contratual e processo de execução dos serviços no GDF. Dessa forma, foram revisitados temas recorrentes sobre licitações e contratos em busca de mapear os riscos presentes nos procedimentos do setor, os seus níveis e probabilidades de acontecimento, além de seus respectivos graus de impacto. A

partir das probabilidades e grau de impacto, foram estimados os níveis de severidade para cada risco, conforme demonstrado a seguir:

Fatores	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
Probabilidade (P)	1	2	3	4
Impacto (i)	1	2	3	4
Severidade (PxI)	1 a 3	4 a 6	7 a 11	12 a 16

Tabela 9 Escala de fatores de risco

Dessa forma, à luz dos níveis de severidade, estabeleceu-se ações preventivas – para minimizar a probabilidade de ocorrência de um evento ou reduzir o seu impacto em caso de ocorrência –, e de contingência para cada um dos riscos mapeados – ações que, no caso da ocorrência de um evento, deverão ser realizadas para buscar a manutenção dos objetivos esperados.

O quadro a seguir apresenta o mapeamento dos riscos identificados no processo de contratação de empresa para a operacionalização dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF no âmbito dos órgãos e entidades administrativas do GDF.

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
1	Morosidade no processo licitatório.	Perda do recurso orçamentário; Impossibilidade de atender as demandas dos órgãos que utilizam a CentralDF, ocasionando o comprometimento de ações de governo e falta de atendimento à população.	Política	3	4	12	Muito Alto
2	Ausência de propostas comerciais	Impedimento do trâmite processual.	Negócio	3	3	9	Alto
3	Questionamentos/Pedidos de impugnação.	Impedimento do trâmite processual.	Técnico Negócio	3	2	6	Médio
4	Ausência de licitantes.	Deserção ou fracasso no procedimento licitatório.	Técnico Negócio	1	4	4	Médio
5	Falta de capacidade do fornecedor para atender qualquer dos serviços contratados.	Impossibilidade de realizar a implantação, fornecer os serviços e realizar o controle e gerenciamento integrado do atendimento.	Técnico Negócio	2	4	8	Alto
6	Atrasos na instalação física da CentralDF e na contratação de atendentes.	Dificuldades para a implementação do serviço de atendimento ao cidadão.	Negócio	3	3	9	Alto

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
7	Falha ou falta de transferência dos dados de atendimento e informações da CentralDF prestadas pela empresa contratada.	Falta de dados para implementação do serviço por parte da empresa contratada.	Negócio	2	4	8	Alto
8	Indisponibilidade de minutos do contrato de telefonia.	Impossibilidade da realização do atendimento por falta de cobertura na área de telefonia.	Técnico	4	4	16	Muito Alto
9	Ausência de bases de conhecimento e falta de acesso aos sistemas dos órgãos e entidades administrativas demandantes.	Impossibilidade da realização do atendimento por falta de recursos.	Técnico	3	4	12	Muito Alto
10	Impossibilidade da CentralDF atender a algum serviço que estava no cronograma no momento de implantação.	Serviço sem atendimento.	Negócio	3	4	12	Alto

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
11	Falhas de segurança da informação dos canais de <i>omnichannel</i> (central x órgão), e vice e versa.	Vazamento de informações restritas ou ataque de <i>hackers</i> .	Negócio	3	4	4	Muito alto
12	Infraestrutura de TI nos órgãos e entidades administrativas.	Incompatibilidade tecnológica com os novos canais de atendimento (capacidade de sustentação da guarda da informação de curto, médio e longo prazos).	Técnico	3	4	12	Muito alto
13	Infraestrutura de pessoal insuficiente para atendimento às demandas da central.	Quantitativo necessário de pessoas para executar as novas demandas nos órgãos e entidades administrativas, bem como na Coordenação da CentralDF.	Técnico	2	4	8	Alto
14	Alinhamento técnico dos recursos humanos existentes ao novo modelo da CentralDF.	Capacidade técnica do pessoal necessário para executar as demandas do novo modelo (órgãos, entidades)	Técnico	1	4	4	Médio

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
		administrativas e Coordenação da CentralDF).					
15	Dificuldade no entendimento dos órgãos e entidades administrativas do GDF quanto ao alinhamento do conteúdo padrão dos processos e metodologia.	Descontinuidade na padronização de atendimento aos pedidos de serviços.	Técnico Negócio	2	4	8	Alto
16	Demora no mapeamento e/ou redesenho dos processos pelos órgãos e entidades administrativas do GDF.	Atraso na entrega dos mapeamentos dos processos gerando gargalos desde o processo do planejamento até a execução do contrato.	Técnico	3	4	12	Muito alto
17	Falhas de comunicação entre a Coordenação da CentralDF x órgão/entidade administrativa responsável pelo serviço x Contratada.	Atraso no atendimento e conclusão das solicitações de serviços.	Técnico Negócio	2	3	6	Médio

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade (P x I)	Nível de Severidade
18	Demora na atualização do decreto sobre o novo modelo da CentralDF.	Não aplicabilidade na oficialização do modelo junto aos órgãos e entidades administrativas.	Política	2	4	8	Alto

Quadro 35 - Matriz de mapeamento dos riscos identificados

Com base na metodologia apresentada no início deste capítulo, ações preventivas e de contingência devem ser elaboradas para cada risco identificado. O quadro a seguir apresenta essas ações.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
1	Morosidade no processo licitatório.	Realizar gestão junto ao CE para autorização da dedicação exclusiva dos servidores que compõem o GT no processo de contratação. Garantir a celeridade dos trâmites no processo de contratação. Preparar o cronograma das ações necessárias, com expectativa de prazo máximo para atendimento de cada fase, visando dar celeridade ao processo de contratação.	Rever o cronograma, identificar as fases atrasadas no procedimento e estabelecer novos prazos. Ação de gestão junto ao titular da Pasta para articulações, quando ou se for o caso.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
2	Ausência de Propostas Comerciais.	Realizar o levantamento de fornecedores na área de <i>Contact Center</i> para montagem de <i>mailing</i> e solicitação das propostas.	Registrar a ausência de fornecedores no processo e recompor a lista com novo levantamento de fornecedores.
3	Questionamentos/Pedidos de Impugnação	Realizar os levantamentos de informações em processos de contratação semelhantes, visando identificar as melhores práticas e mitigar possíveis questionamentos. Responder aos questionamentos e realizar ajustes no edital, se necessário.	Responder aos questionamentos e realizar ajustes no edital, se necessário.
4	Ausência de licitantes.	Realizar ampla divulgação do edital e comunicação às empresas fornecedoras sobre a abertura do certame. Especificar tecnicamente a solução pretendida com informações que possibilitem o maior número possível de concorrentes, sem comprometer a qualidade pretendida.	Analisar o provável motivo da ausência de licitantes. Registrar a ausência de licitantes no processo e solicitar ao pregoeiro maior divulgação do procedimento.
5	Falta de capacidade do fornecedor em atender qualquer dos serviços contratados.	Estabelecer em edital e contrato os requisitos de certificações, capacidades técnicas e experiência das empresas no fornecimento e manutenção dos serviços.	Verificar mecanismos contratuais para obrigar o atendimento ou realizar novo certame licitatório. Aplicar multa.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
		Solicitar à empresa o cronograma com prazos de implantação da infraestrutura e de início dos atendimentos.	
6	Atrasos na instalação física da CentralDF e na contratação de atendentes.	Solicitar o cronograma de execução, com as fases de validação, aceite e suporte, prazos para instalação com efetivo funcionamento dos equipamentos, sistemas e telefonia.	Identificar mecanismos de manutenção e sustentação do atendimento, até que a CentralDF esteja em funcionamento. Aplicar multa.
7	Falta ou falha na transferência de dados dos atendimentos e informações da CentralDF para a empresa contratada.	Atuar junto à atual prestadora de serviços para que realize a transferência de dados para a empresa contratada, em cumprimento ao prazo estabelecido em contrato.	Aplicar multa.
8	Indisponibilidade de minutos no contrato de telefonia.	Avaliar a disponibilidade de minutos no contrato de telefonia para atendimento ao contrato de <i>Contact Center</i> . Iniciar o planejamento de nova contratação de serviços de telefonia para a CentralDF. Realizar a construção de bases de conhecimento adequadas com vistas a alcançar a celeridade no atendimento e economia de minutos.	Realizar contratação emergencial.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
9	Ausência de bases de conhecimento e falta de acesso aos sistemas dos órgãos e entidades administrativas demandantes.	Estabelecer mecanismos de cooperação e responsabilidade entre o órgão gestor da CentralDF e os órgãos e entidades administrativas demandantes dos serviços, de forma que seja possível mapear fluxos, construir bases de conhecimento e estabelecer critérios para acesso aos sistemas e dados.	Instituir mecanismos normativos e de gestão que apontem a obrigatoriedade da elaboração das bases de conhecimento.
10	Impossibilidade da CentralDF atender a algum serviço que estava no cronograma no momento de implantação.	Parametrizar o atendimento junto ao órgão e/ou entidade administrativa solicitante e a empresa contratada, de forma que todos os requisitos estejam atendidos dentro do prazo definido.	Verificar se existem mecanismos contratuais relacionados a este item.
11	Falhas de segurança da informação dos canais de <i>omnichannel</i> .	Promover, constantemente, treinamentos aos colaboradores. Atualizar a base de dados e o sistema de segurança (firewall, antivírus) constantemente. Investir em tecnologia, trazendo ferramentas adequadas para armazenar dados, documentos e proteger essas informações. Desenvolver um bom plano de ações com as medidas que devem ser tomadas para	Analisar a falha de segurança, verificar se informações foram vasadas e o impacto para o órgão e/ou entidade administrativa, CentralDF e a forma de mitigar o impacto da falha de segurança. Aplicar multa.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
		minimizar os impactos e reverter a situação o mais breve possível, caso ocorra alguma falha.	
12	Infraestrutura de TI nos órgãos e entidades administrativas.	Investir em tecnologia, trazendo equipamentos e ferramentas que sejam compatíveis com os novos canais de atendimento. Desenvolver um plano de ação com as medidas que devem ser tomadas para minimizar os impactos e reverter a situação o mais breve possível, caso ocorra incompatibilidade de tecnologia, de forma a garantir a continuidade dos serviços.	A ausência de infraestrutura nos órgãos e entidades administrativas impacta na CentralDF. No entanto, é uma escolha do órgão e/ou entidade administrativa, não cabendo à SEEC/DF fazer os investimentos necessários em TI. Informar aos órgãos e entidades administrativas os impactos da ausência de infraestrutura nos serviços da CentralDF e solicitar, oficialmente, a melhoria nesse aspecto.
13	Infraestrutura de pessoal insuficiente para atendimento às demandas da CentralDF.	-	Essa é uma questão contratual, cabendo à CONTRATADA realizar seu atendimento.
14	Alinhamento técnico dos recursos humanos existentes ao novo modelo da CentralDF.	-	-
15	Dificuldade no entendimento dos órgãos e entidades administrativas do GDF quanto ao alinhamento do conteúdo padrão dos processos e metodologia.	Estabelecer mecanismos para padronizar o atendimento aos pedidos de serviços.	Convocar os órgãos e entidades administrativas para a realização de alinhamento.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
		Definir padrões claros e de fácil entendimento por parte dos órgãos e entidades administrativas.	
16	Demora no mapeamento e/ou redesenho dos processos pelos órgãos e entidades administrativas do GDF.	Preparar o cronograma das ações necessárias, com expectativa de prazo máximo para atendimento de cada fase, visando dar celeridade ao processo de mapeamento.	Oficiar junto aos órgãos e entidades administrativas o estabelecimento de prazos e solicitar a disponibilização de servidores para realizar o trabalho com dedicação exclusiva.
17	Falhas de comunicação entre a Coordenação da CentralDF x órgão e/ou entidade administrativa responsável pelo serviço x Contratada	Definir um canal oficial de comunicação para evitar que informações se percam no decorrer do processo. Estabelecer o Plano de Comunicação da CentralDF. Integrar os diferentes órgãos e entidades administrativas envolvidos no processo, de forma a alinhar as informações com os objetivos. Investir em boas ferramentas de comunicação para que as informações cheguem a todos de forma correta.	Acionar os órgãos e entidades administrativas quanto aos possíveis problemas de comunicação e exigências de atendimento ao Plano de Comunicação.
18	Demora na atualização do Decreto sobre o novo modelo da CentralDF.	Garantir a celeridade no processo de atualização.	Solicitar apoio ao Gabinete para a tramitação do Decreto.

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
		Preparar o cronograma das ações necessárias, com expectativa de prazo máximo para atendimento de cada fase, visando dar celeridade ao processo de atualização.	

Quadro 36 - Ações preventivas e de contingência dos riscos identificados

14. Referências Bibliográficas

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 3.555, de 8 de agosto de 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3555.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3722.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 4.358, de 5 de setembro de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4358.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 4.485, de 25 de novembro de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4485.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 5.741, de 30 de março de 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5741.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 6.135, de 26 de junho de 2007. Disponível em: <[BRASIL. Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Disponível em: <\[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm\]\(http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm\)>.](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6135.htm#:~:text=Decreto%20n%C2%BA%206135&text=DECRETO%20N%C2%BA%206.135%2C%20DE%2026,que%20lhe%20confere%20o%20art.>>.</p></div><div data-bbox=)

BRASIL. Decreto Federal nº 7.203, de 4 de junho de 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7203.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 7.746, de 5 de junho de 2012. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7746.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7892.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 8.727, de 28 de abril de 2016. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8727.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%208.727%2C%20DE%2028%20DE%20ABRIL%20DE%202016&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20uso%20do,federal%20direta%2C%20aut%C3%A1rquica%20e%20fundacional..

BRASIL. Decreto Federal nº 9.013, de 29 de março de 2017. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9013.htm.

BRASIL. Decreto Federal nº 9.283, de 7 de fevereiro de 2018. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9283.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 9.440, de 3 de julho de 2018. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9440.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 9.450, de 24 de julho de 2018. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9450.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 9.507, de 21 de setembro de 2018. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9507.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 9.579, de 22 de novembro de 2018. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9579.htm.

BRASIL. Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10024.htm>.

BRASIL. Decreto Federal nº 76.403, de 08 outubro de 1975. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1970-1979/D76403.htm#:~:text=Cria%20o%20Sistema%20Nacional%20de,e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.>.

BRASIL. Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10024.htm>.

BRASIL. Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de setembro de 1940. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848.htm>.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm>.

BRASIL. Instrução Normativa nº 2, de 29 de janeiro de 2007. Disponível em: <
<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=77119>>.

BRASIL. Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010. Disponível em: <
<http://www.comprasnet.gov.br/legislacao/legislacaoDetalhe.asp?ctdCod=295>>.

BRASIL. Instrução Normativa nº 2, de 11 de outubro de 2010. Disponível em: <
<http://www.comprasnet.gov.br/legislacao/legislacaoDetalhe.asp?ctdCod=672>>.

BRASIL. Instrução Normativa MAPA nº 19, de 03 de maio de 2011. Disponível em: <
<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=78931>>.

BRASIL. Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014. Disponível em: <
<https://paineldepresos.planejamento.gov.br/storage/c2c8e5561058abadb44e881afa02f65a.pdf>>.

BRASIL. Instrução Normativa nº 50, de setembro de 2013. Disponível em: <
<https://www.in.gov.br/materia/>-

/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/31061237/do1-2013-09-25-instrucao-normativa-n-50-de-24-de-setembro-de-2013-31061233>.

BRASIL. Instrução Normativa nº 31, de 24 de agosto de 2016. Disponível em: <
<https://www.in.gov.br/materia/>-

/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21906409/do1-2016-08-25-instrucao-normativa-n-31-de-24-de-agosto-de-2016-21906364>.

BRASIL. Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017. Disponível em: <
<https://www.gov.br/compras/pt-br/images/conteudo/ArquivosCGNOR/IN-n-05-de-26-de-maio-de-2017---Hiperlink.pdf>>.

BRASIL. Lei Complementar nº 147, de 7 de agosto de 2014. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp147.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 7.716, de 05 de janeiro de 1989. Disponível em: <
[BRASIL. Lei Federal nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990. Disponível em: <
\[BRASIL. Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em:
\\[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm\\]\\(http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm\\).\]\(http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7998.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%207.998%2C%20DE%2011%20DE%20JANEIRO%20DE%201990.&text=Regula%20o%20Programa%20do%20Seguro,\) %2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.>.</p></div><div data-bbox=\)](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7716.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%207.716%2C%20DE%205%20DE%20JANEIRO%20DE%201989.&text=Define%20os%20crimes%20resultantes%20de,eu%20sanciono%20a%20seguinte%20Lei%3A&text=1%C2%BA%20Ser%C3%A3o%20punidos%2C%20na%20forma,de%20ra%C3%A7a%20ou%20de%20cor.>.</p></div><div data-bbox=)

BRASIL. Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666cons.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº. 8.842, de 04 de janeiro de 1994. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 9.474, de 22 de julho de 1997. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9474.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10520.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 10.973, de 02 de dezembro de 2004. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.973.htm>.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 11.101, de 9 de fevereiro de 2005. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11101.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 11.343, 23 de agosto de 2006. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11343.htm#:~:text=Art.%201%C2%BA%20Esta%20Lei%20institui,de%20drogas%20e%20define%20crimes.>>.

BRASIL. Lei Federal nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12187.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 12.468, de 26 de agosto de 2011. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12468.htm#:~:text=Regulamenta%20a%20profiss%C3%A3o%20de%20taxista,Art.>.

BRASIL. Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 12.587, de 03 de janeiro de 2012. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 12.732 de 22 de novembro de 2012. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12732.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 12.796, de 4 de abril de 2013. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12796.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 12.847, de 2 de agosto de 2013. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12847.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm#:~:text=1%C2%BA%20Esta%20Lei%20estabelece%20princ%C3%ADpios,Munic%C3%ADpios%20em%20rela%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0%20mat%C3%A9ria.&text=VI%20%2D%20a%20finalidade%20social%20da,Art>.

BRASIL. Lei Federal nº 13.134, de 16 de junho de 2015. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13134.htm#art6iii>.

BRASIL. Lei Federal nº 13.445, de 24 de maio de 2017. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13445.htm#:~:text=1%C2%BA%20Esta%20Lei%20disp%C3%B5e%20sobre,pol%C3%ADticas%20p%C3%ABlicas%20para%20o%20emigrante.>.

BRASIL. Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm.

BRASIL. Lei Federal nº 13.640, de 26 de março de 2018. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13640.htm.

BRASIL. Lei Federal nº 13.667, de 17 de maio de 2018. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13667.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm>.

BRASIL. Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14133.htm.

BRASIL, Nota Técnica Nº 11/2019-CGMAD/DAPES/SAS/MS. Disponível em: <
<https://pbpd.org.br/wp-content/uploads/2019/02/0656ad6e.pdf>>.

BRASIL. Portaria nº 344, de 12 de maio de 1998. Disponível em: <
https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/svs/1998/prt0344_12_05_1998_rep.html
>.

BRASIL. Portaria nº 1.428, de 28 de dezembro de 2018 (MEC). Disponível em: <
<http://portal.mec.gov.br/secretaria-de-regulacao-e-supervisao-da-educacao-superior-seres/30000-uncategorised/18977-portarias>>.

BRASIL. Portaria nº 120, de 9 de março de 2016. Disponível em: <
[https://www.in.gov.br/materia/-
/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21391706/do1-2016-03-10-portaria-n-
120-de-9-de-marco-de-2016-21391681](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21391706/do1-2016-03-10-portaria-n-120-de-9-de-marco-de-2016-21391681)>.

BRASIL. Portaria de Consolidação nº 02 de 28 de setembro de 2017. Disponível em: <
http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prc0002_03_10_2017.html>.

BRASIL. Portaria nº 876, de 15 de maio de 2019. Disponível em: <
<http://blog.mds.gov.br/redesuas/portaria-no-876-de-15-de-maio-de-2019/>>.

BRASIL. Portaria nº 2.528, de 19 de outubro de 2006. Disponível em: <
http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt2528_19_10_2006.html>.

BRASIL. Portaria nº 1.559, de 1º de agosto de 2008. Disponível em: <
http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2008/prt1559_01_08_2008.html>.

BRASIL. Portaria Interministerial nº 507, 24 de novembro 2011. Disponível em: <
[http://plataformamaisbrasil.gov.br/legislacao/portarias/portaria-interministerial-n-
507-de-24-de-novembro-de-2011](http://plataformamaisbrasil.gov.br/legislacao/portarias/portaria-interministerial-n-507-de-24-de-novembro-de-2011)>.

BRASIL. Portaria SPPE Nº 3, de 01 de junho de 2012. Disponível em: <
<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=241926>>.

BRASIL. Portaria SPPE Nº 03, de 26 de janeiro 2016. Disponível em: <
http://lex.com.br/legis_27084481_PORTARIA_N_3_DE_26_DE_JANEIRO_DE_2016.aspx
>.

BRASIL. Resolução do Codefat Nº 467, de 21 de dezembro de 2005. Disponível em: <
<http://portalfat.mte.gov.br/wp-content/uploads/2016/02/Res467.pdf>>.

BRASIL. Resolução – RDC Nº 44, de 17 de agosto de 2009. Disponível em: <
[https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/legislacao/item/rdc-
44-](https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/legislacao/item/rdc-44-)

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 34.023, de 10 de dezembro de 2012. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72964/Decreto_34023_10_12_2012.html>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 34.142, de 07 de fevereiro de 2013. Disponível em: <
http://www.tc.df.gov.br/sinj/Norma/73414/exec_dec_34142_2013.html#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2034.142%2C%20DE%2007,Conselho%20Gestor%2C%20e%20d%C3%A1%20provid%C3%AAscias.>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 34.142, de 07 de fevereiro de 2013. Disponível em: <
http://www.tc.df.gov.br/sinj/Norma/73414/exec_dec_34142_2013.html#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2034.142%2C%20DE%2007,Conselho%20Gestor%2C%20e%20d%C3%A1%20provid%C3%AAscias.>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 34.276, de 11 de abril de 2013. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=74029>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 34.218, de 20 de março de 2013. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/73821/exec_dec_34218_2013.html>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 35.382, de 29 de abril de 2014. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=76737>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 36.419, de 25 março de 2015. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79265/Decreto_36419_25_03_2015.html#:~:text=DECRETO%2036.419%2C%20DE%2025%20MAR%C3%87O,Art.>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 36.462, de 23 de abril de 2015. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html#:~:te

xt=DECRETO%20N%C2%BA%2036.462%2C%20DE%2023,Distrito%20Federal%20%E2%80%93%20SIGO%20FDF.>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 36.589, de julho de 2015. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=44b394372db84867adae6fb6077f90b7>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 37.296, de 29 de abril de 2016. Disponível em:
<
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/33c2c023970c4dc69ee5ff00a0ad7c5b/Decreto_37296_29_04_2016.html>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 37.610, de 06 de setembro de 2016. Disponível em:
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4c20a93bb93b4c6a9b05c2342670fd16/Decreto_37610_06_09_2016.html.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 37.896, de 27 de dezembro de 2016. Disponível em: <
[DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 37.950, de 12 de janeiro de 2017. Disponível em: <
\[http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e03f4ba9fc32480a929bbeece1cb7a17/exec_dec_37950_2017.html#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2037.950%2C%20DE%2012,Federal%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.&text=1%C2%BA%20F\]\(http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e03f4ba9fc32480a929bbeece1cb7a17/exec_dec_37950_2017.html#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2037.950%2C%20DE%2012,Federal%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.&text=1%C2%BA%20F\)](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=8775d15583ad47b6a4dc131a47bc9f30#:~:text=O%20Decreto%20n%C2%BA%2037896%20de,para%20Crian%C3%A7as%2C%20Adolescentes%20e%20Juventude.&text=Coment%C3%A1rio-O%20Decreto%20n%C2%BA%2037896%20de%2027%2F12%2F2016%2C%20aprova,para%20Crian%C3%A7as%2C%20Adolescentes%20e%20Juventude.>.</p></div><div data-bbox=)

ica%20aprovado%20o%20Regimento,constante%20do%20Anexo%20deste%20Decr
eto.>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 37.982, de 30 de janeiro de 2017. Disponível
em: <

[DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 38.126, de 11 de abril de 2017. Disponível em:
<](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/5346cac4208b48159dbea271a652326d/exec_dec_37982_2017.html#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2037.982%2C%20DE%2030,e%20indireta%20do%20Distrito%20Federal.>.</p></div><div data-bbox=)

[DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 38.258, de 07 de junho de 2017. Disponível
em: <](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/3d482f1bafc4446dabdae86798b79de2/exec_dec_38126_2017.html#:~:text=Institui%20a%20Pol%C3%ADtica%20Distrital%20de,Federal%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.>.</p></div><div data-bbox=)

[DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 38.934, de 15 de março de 2018. Disponível
em: <](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=6a8b91a486be43d3853fbc48b62df71#:~:text=Ementa%3A,DF%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.>.</p></div><div data-bbox=)

[>.](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/5996816c254c4686a443be3b71534c82/Decreto_38934_15_03_2018.html)

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 38.952, de 26 de março de 2018. Disponível
em: <

[>.](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4b4326966278412a8b2e6e1b0a0d05d2/Decreto_38952_26_03_2018.html)

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 38.981, de 10 abril de 2018. Disponível em: <
[DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 39.039, de 9 de maio de 2018. Disponível em:
<
\[>\]\(http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/f82452b16f2447abafe42e9d5b132a43/Decreto_39039_09_05_2018.html\)](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/92bc05415952434b8c00f6287f1819aa/Decreto_38981_10_04_2018.html#:~:text=Aprova%20o%20Regulamento%20da%20inspe%C3%A7%C3%A3o,10%20de%20janeiro%20de%202017.&text=3%C2%BA%20Este%20Decreto%20entra%20em%20vigor%20na%20data%20de%20sua%20publica%C3%A7%C3%A3o.>.></p></div><div data-bbox=)

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 39.229, de 10 de julho de 2018. Disponível em: <
[>](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/7a3c782c50a249d2a7cb65fd3bf9f247/Decreto_39229_10_07_2018.html)

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 39.453, de 14 de novembro de 2018. Disponível em: <
[>](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/1fd4e35ac4b64be1ac7593ea631ff11a/Decreto_39453_14_11_2018.html)

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 39.723, de 19 de março de 2019. Disponível em: <
[DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 40.131, de 25 de setembro de 2019. Disponível em:
\[>\]\(http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/0c750aa302104c83bd05a7ae41f4b129/Decreto_40131_25_09_2019.html\)](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.>.></p></div><div data-bbox=)

o_40131_25_09_2019.html#:~:text=Alterar%20a%20estrutura%20administrativa%20da,Distrito%20Federal%20e%20o%20art.

DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 40.445, de 05 de fevereiro de 2020. Disponível em: <

[DISTRITO FEDERAL. Decreto Distrital nº 40.869, de 05 de junho de 2020. Disponível em: <](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/99ae72e89baa474fa8b738c191856829/Decreto_40445_05_02_2020.html#:~:text=Institui%20o%20Programa%20de%20Benef%C3%ADcio,Creche%22%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.&text=1%C2%BA%20Fica%20institu%C3%ADdo%20o%20Programa,no%20%C3%A2mbito%20do%20Distrito%20Federal.>.</p></div><div data-bbox=)

[DISTRITO FEDERAL. Instrução Normativa nº 4, de 13 de julho de 2012. Disponível em: < \[http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/71906/stc_int_4_2012.html\]\(http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/71906/stc_int_4_2012.html\)>.](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/7f7547c7387b4d12a39edc57fe86e44c/exec_dec_40869_2020.html#:~:text=1%C2%BA%20Fica%20institu%C3%ADdo%20o%20Sistema,e%20o%20interc%C3%A2mbio%20de%20boas></p></div><div data-bbox=)

DISTRITO FEDERAL. Instrução Normativa nº 01, de 26 de março de 2015. Disponível em: <

http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79141/Instru_o_Normativa_1_26_03_2015.html>.

DISTRITO FEDERAL. Instrução Normativa nº 02, de 08 de dezembro de 2015. Disponível em: <

http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/cb288737c6634948aef97d7af51f58f1/Instru_o_Normativa_2_08_12_2015.html>.

DISTRITO FEDERAL. Instrução Normativa nº 03, de 23 de setembro de 2016. Disponível em: <

http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e267dc38aa5a4d6385920618dfb8ac8e/Instrucao_Normativa_3_23_09_2016.html>.

DISTRITO FEDERAL. Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instrucao_Normativa_1_05_05_2017.html>.

DISTRITO FEDERAL. Instrução Normativa nº 01, de 19 de dezembro de 2018. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/7cdd610fe7e8435fa1f2567e3fb737ce/cgdf_int_1_2018.html>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Complementar nº 347, de 4 de novembro de 1992. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/23118/Lei_347_04_11_1992.html#:~:text=LEI%20N%C2%BA%20347%2C%20DE%204,Federal%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Complementar nº 840, de 23 de dezembro de 2011. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/70196/Lei_Complementar_840_23_12_2011.html>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 2.834, de 7 de dezembro de 2001. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/50790/Lei_2834_07_12_2001.html>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 3.890, de 07 de julho de 2006. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/54654/Lei_3890_07_07_2006.html#:~:text=LEI%20N%C2%BA%203.890%2C%20DE%2007%20DE%20JULHO%20DE%202006&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20coleta%20seletiva,Federal%20e%20d%C3%A1%20

outras%20provi%C3%AAs.&text=A%20coleta%20seletiva%20de%20lixo%20dever%3%A1%20estar%20implantada%20de%20forma,Art.>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 4.317, de 9 de abril de 2009. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=60186>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 4.756, 02 de fevereiro de 2012. Disponível em: <[DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012. Disponível em: <\[http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/70610/Lei_4770.html\]\(http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/70610/Lei_4770.html\)>.](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/70575/Lei_4756_14_02_2012.html#:~:text=Lei%204756%20de%2014%2F02%2F2012&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20obrigatoriedade%20da,de%20ensino%20do%20Distrito%20Federal.&text=Fa%C3%A7o%20saber%20que%20a%20C%C3%A2mara,Art.>.></p></div><div data-bbox=)

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 4.885, de 11 de julho de 2012. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/71890/Lei_4885_11_07_2012.html#:~:text=LEI%20N%C2%BA%204.885%2C%20DE%2011%20DE%20JULHO%20DE%202012&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20defesa%20sanit%C3%A1ria,Federal%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.&text=1%C2%BA%20Esta%20Lei%20estabelece%20a%C3%A7%C3%B5es,sanit%C3%A1ria%20vegetal%20do%20Distrito%20Federal>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 4.896, de 31 de julho de 2012. Disponível em: <http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei_4896_31_07_2012.html#:~:text=Lei%204896%20de%2031%2F07%2F2012&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20Siste>

ma%20de,Distrito%20Federal%20%E2%80%93%20SIGO%20FDF.&text=Fa%C3%A7o%20saber%20que%20a%20C%C3%A2mara,Art.>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012. Disponível em: < http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=72983>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 5.224, de 27 de novembro de 2013. Disponível em: <

http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=75564#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20defesa%20sanit%C3%A1ria,Federal%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias.&text=Proposi%C3%A7%C3%A3o%20de%20Origem%3A&text=Secretaria%20de%20Estado%20de%20Agricultura%20e%20Desenvolvimento%20Rural%20%E2%80%93%20SEAGRI%20FDF.>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 5.294, de 13 de fevereiro de 2014. Disponível em: < http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/76199/Lei_5294.html>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 5.323, de 17 de março de 2014. Disponível em: < http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/76389/Lei_5323_17_03_2014.html>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 5.374, de 12 de agosto de 2014. Disponível em: < <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=273567#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20pol%C3%ADtica%20de,Federal%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias.&text=O%20Governador%20do%20Distrito%20Federal,Art.>>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 5.418, de 24, de novembro de 2014. Disponível em: < http://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=78558>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 5.525, de 26 de agosto de 2015. Disponível em: < http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/fd5eacf337794916acfe81ed72ad2dd4/Lei_5525_26_08_2015.html>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 5.691, de 02 de agosto de 2016. Disponível em: <
<https://www.fazenda.df.gov.br/aplicacoes/legislacao/legislacao/TelaSaidaDocumento.cfm?txtNumero=5691&txtAno=2016&txtTipo=5&txtParte=.>>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 5.800, de 10 de janeiro de 2017. Disponível em: <
http://www.seagri.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2018/01/Lei-n%C2%BA-5.800_Inspe%C3%A7%C3%A3o-de-Produtos-de-origem-Animal-Vegetal-e-de-Microorganismos.pdf>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 6.140 de 3 de maio de 2018. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/9949d81d0a6e44e190494f3f999610de/Lei_6140_03_05_2018.html>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 6.519, de 17 de março de 2020. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei_6519_17_03_2020.html>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 6.620, de 10 de junho de 2020. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/2f476c9919c0485aa7e2373dac2977de/Lei_6620_10_06_2020.html>.

DISTRITO FEDERAL. Lei Distrital nº 6.637, de 20 de julho de 2020. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/f82224a2df8f4c5aba3f200f1941c6a0/Lei_6637_20_07_2020.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 21, de 14 de março de 2017. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/420315907cd245cf82b4425c06a5fd79/Portaria_21_14_03_2017.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 133, de 12 de julho de 2017. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/7abc5c5643ec41a196e016d01ef325b8/Portaria_133_12_07_2017.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria n 51, de 27 de setembro de 2017. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/ffd56ce719aa42398c8c178b2170505a/Portaria_51_27_09_2017.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 54, de 03 de outubro de 2017. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/6b283c329eef448f95e64508c8a1d56e/Portaria_54_03_10_2017.html#:~:text=1%C2%BA%20A%20empresa%20operadora%20ser%C3%A1,nos%20termos%20previstos%20nesta%20Portaria.>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 51, de 16 de abril de 2018. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/a5720e92bfb425ead64570738c3e5/Portaria_51_16_04_2018.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 26, de 06 de junho de 2018. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/f6937c85f6914923837484b4c5902063/seagri_prt_26_2018.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 773, de 19 de julho de 2018. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/82c3196081194fa3b7cd6862311bcaca/Portaria_773_19_07_2018.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 1388, de 12 de dezembro de 2018. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/61d302d0c57548879a1302b814e804d5/Portaria_1388_12_12_2018.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 75, de 27 de fevereiro de 2019. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/df0c9db209324b9b858c9e7d382accd8/Portaria_75_27_02_2019.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 341, de 12 de julho de 2019. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/29bd11307f944f25b6549a4658ffadda/Portaria_341_12_07_2019.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 342, de 1º de novembro de 2019. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4ea1b645509c4c5398d7ac8933c3dfb5/Portaria_342_01_11_2019.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria Conjunta nº 22, de 25 de setembro de 2019. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/f7fc580b46cd418c9fb18d5879a24fd6/seec_coplan_poc_22_2019.html>.

DISTRITO FEDERAL. Resolução nº 09, de 15 de maio de 2018. Disponível em: <
http://www.tc.df.gov.br/sinj/Norma/143c1f50f98344188f7e559fc5bff4fd/adasa_res_9_2018.html>.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 514, de 16 de novembro de 2018. Disponível em: <
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/075b64fe392842daae14a8c7d79f119c/Portaria_514_16_11_2018.html>.

15. Anexos

Anexo I. Questionário de pesquisas de demanda pelos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF

Levantamento de Dados dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal – CentralDF (Novos Parceiros)	
<p>Formulário para levantamento de serviços em operação e pretensos para estabelecer as estimativas de manutenção e modernização dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.</p> <p>Atenção: O prazo para preenchimento e envio é até __ / __ / ____.</p> <p>Em caso de dúvidas no preenchimento, entre em contato: (Adicionar email e telefone de contato)</p> <p>A partir das informações aqui inseridas será possível o devido levantamento dos quantitativos de serviços e da necessidade de modernização dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.</p> <p>Deve ser preenchido um questionário para cada serviço presente.</p> <p>Há 24 perguntas no questionário.</p> <p>Fonte: http://questionario.gdfnet.df.gov.br/seec/index.php/375861</p> <p>Agradecemos pelo envio das informações deste questionário.</p>	
Dados Gerais do Órgão ou Entidade Administrativa:	
Nome e sigla do órgão ou entidade administrativa (preenchimento obrigatório):	
Dados do Responsável pelas Informações:	
Nome completo do servidor responsável pelo serviço (preenchimento obrigatório):	
Matrícula (preenchimento obrigatório):	
Cargo (preenchimento obrigatório):	
Unidade (preenchimento obrigatório): *Informar o nome por extenso e a sigla.	
Telefones de Contato (preenchimento obrigatório):	
E-mail institucional (preenchimento obrigatório):	
Dados do Serviço:	

1) Nome do serviço (preenchimento obrigatório):	
2) Descrição do serviço (preenchimento obrigatório):	
3) Unidade responsável pelo serviço (preenchimento obrigatório):	
4) Público alvo do serviço (preenchimento obrigatório): *Descreva brevemente o público de destino do serviço.	
5) Qual o objetivo deste atendimento? *Comentar apenas quando você selecionar uma resposta.	
<input type="checkbox"/> Agendamento de atendimento (Ex.: Carteira de Identidade, Bolsa Família).	
<input type="checkbox"/> Inscrição em programa de governo (Ex.: Telematrícula).	
<input type="checkbox"/> Cadastramento/Recadastramento (Ex.: Regulação Médica – Leitos de UTI).	
<input type="checkbox"/> Campanhas do Governo (Ex.: Campanha para cadastramento do passe estudantil).	
<input type="checkbox"/> Fornecimento de informação/orientação do órgão ou entidade administrativa (Ex.: Horários e linhas de ônibus).	
<input type="checkbox"/> Emissão de boletos e afins (Ex.: DAR).	
<input type="checkbox"/> Outro:	
6) Qual a periodicidade deste serviço? (preenchimento obrigatório): *Escolha a(s) que mais se adequem(m). <input type="checkbox"/> Continuado <input type="checkbox"/> Sob demanda (Não há regularidade, como cadastramento da habitação e pesquisa de opinião – CODEPLAN.) <input type="checkbox"/> Sazonal – Até 2 vezes por ano (Repete-se em periodicidade regular, como o telematrícula.) <input type="checkbox"/> Sazonal – Até 4 vezes por ano <input type="checkbox"/> Sazonal – Mais de 4 vezes por ano <input type="checkbox"/> Outro:	
7) Em quais dias da semana é necessária a disponibilização deste serviço na CentralDF? Marque todas que se aplicam (preenchimento obrigatório). *Escolha a(s) que mais se adequem(m). <input type="checkbox"/> Segunda-feira <input type="checkbox"/> Terça-feira <input type="checkbox"/> Quarta-feira <input type="checkbox"/> Quinta-feira	

<input type="checkbox"/> Sexta-feira <input type="checkbox"/> Sábado <input type="checkbox"/> Domingo <input type="checkbox"/> Feriados	
8) Em qual carga horária diária este serviço deve estar disponibilizado na CentralDF (considerar demanda ideal para o novo contrato)? (preenchimento obrigatório): *Comentar apenas quando você selecionar uma resposta.	
<input type="checkbox"/> 8h	
<input type="checkbox"/> 12h	
<input type="checkbox"/> 14h	
<input type="checkbox"/> 24h	
<input type="checkbox"/> Outros:	
9) Este serviço já é fornecido em seu órgão ou entidade administrativa por outros canais? (preenchimento obrigatório): *Escolha a(s) que mais se adequem(m). <input type="checkbox"/> Web <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Aplicativo <input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Não se aplica <input type="checkbox"/> Outros:	
10) Qual o número estimado de atendimentos por dia para este serviço? (preenchimento obrigatório): *Escolha a(s) que mais se adequem(m). <input type="checkbox"/> Até 100 <input type="checkbox"/> Até 250 <input type="checkbox"/> Até 500 <input type="checkbox"/> Até 1000 <input type="checkbox"/> Até 2500 <input type="checkbox"/> Mais de 2500 <input type="checkbox"/> Outros:	
11) Tendo em vista à melhoria de seus serviços, informe os tipos de atendimento ideais e seus respectivos quantitativos. (preenchimento obrigatório) *Comentar apenas quando você selecionar uma resposta.	
<input type="checkbox"/> Via <i>script</i> eletrônico de atendimento (Unidade de Resposta Audível – URA).	
<input type="checkbox"/> Receptivo (Cidadão liga para a CentralDF).	
<input type="checkbox"/> Ativo (CentralDF liga para o Cidadão).	
<input type="checkbox"/> Chatbot	
<input type="checkbox"/> WhatsApp	
<input type="checkbox"/> Sistema específico.	
<input type="checkbox"/> Outros:	

<p>12) Existe legislação DISTRITAL específica para disponibilização deste Serviço? Se sim, relacione-as.</p>	
<p>13) Existe legislação FEDERAL específica para disponibilização deste Serviço? Se sim, relacione-as.</p>	
<p>14) É necessária a integração do atendimento da CentralDF com algum outro serviço prestado por seu órgão ou entidade administrativa (considerar demanda ideal para o novo contrato)? (preenchimento obrigatório)</p> <p>() Sim () Não</p>	
<p>15) O atendimento realizado pela CentralDF é uma das etapas para que o cidadão consiga concluir o serviço pretendido (Ex.: Agendamento para entrega da documentação em outro canal)?</p> <p>*Escolha a(s) que mais se adequem(m).</p> <p>() Sim () Não () Parcialmente</p>	
<p>16) Os dados dos atendimentos realizados pela CentralDF precisam ser disponibilizados ao órgão ou entidade administrativa para que o mesmo consiga dar prosseguimento a outros atendimentos. (preenchimento obrigatório)</p> <p>() Sim () Não</p>	
<p>17) Observações gerais sobre as peculiaridades do serviço.</p> <p>Acrescente neste campo observações que considerar importantes para prestação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.</p>	
<p>ENVIAR</p>	

Quadro 37 - Levantamento de Dados dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal – CentralDF (Novos Parceiros)

Levantamento de Dados dos Serviços da Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF

Formulário para levantamento de serviços em operação e pretensos para estabelecer as estimativas de manutenção e modernização dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.

Atenção: O prazo para preenchimento e envio é até __ / __ / ____.

Em caso de dúvidas no preenchimento, entre em contato: joran.freire@economia.df.gov.br - WhatsApp 61 99104-3239

A partir das informações aqui inseridas será possível o devido levantamento dos quantitativos de serviços e da necessidade de modernização dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.

Deve ser preenchido um questionário para cada serviço presente na CentralDF.

Há 29 perguntas no questionário.

Fonte: <http://questionario.gdfnet.df.gov.br/seec/index.php/748862?lang=pt-BR>

Agradecemos pelo envio das informações deste questionário.

Dados Gerais do Órgão:

Nome e sigla do órgão ou entidade administrativa (preenchimento obrigatório):

Dados do Responsável pelas Informações:

Nome completo do servidor responsável pelo serviço (preenchimento obrigatório):

Matrícula (preenchimento obrigatório):

Cargo (preenchimento obrigatório):

Unidade (preenchimento obrigatório):

*Informar o nome por extenso e a sigla.

Telefones de Contato (preenchimento obrigatório):

E-mail institucional (preenchimento obrigatório):

Dados do Serviço:

1) Nome do serviço (preenchimento obrigatório):

2) Descrição do serviço (preenchimento obrigatório):

3) Unidade responsável pelo serviço (preenchimento obrigatório):

4) Público alvo do serviço (preenchimento obrigatório):
*Descreva brevemente o público de destino do serviço.

<p>5) O serviço aqui descrito está ativo na CentralDF atualmente? (preenchimento obrigatório)</p> <p><input type="checkbox"/> Sim</p> <p><input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>6) Qual o formato deste atendimento atual?</p> <p>*Escolha a(s) que mais se adequem(m)</p> <p><input type="checkbox"/> Ligações ativas (CentralDF liga para o Cidadão).</p> <p><input type="checkbox"/> Ligações receptivas (Cidadão liga para a CentralDF).</p> <p><input type="checkbox"/> Ativo eletrônico de Ura – mensagem eletrônica.</p> <p><input type="checkbox"/> Ativo eletrônico mensagem de texto SMS.</p> <p><input type="checkbox"/> Outros:</p>	
<p>7) Qual o objetivo deste atendimento?</p> <p>*Comentar apenas quando você selecionar uma resposta.</p>	
<p><input type="checkbox"/> Agendamento de atendimento (Ex.: Carteira de Identidade, Bolsa Família).</p>	
<p><input type="checkbox"/> Inscrição em programa de governo (Ex.: Telematrícula).</p>	
<p><input type="checkbox"/> Cadastramento/Recadastramento (Ex.: Regulação Médica – Leitos de UTI).</p>	
<p><input type="checkbox"/> Campanhas do Governo (Ex.: Campanha para recadastramento do passe estudantil).</p>	
<p><input type="checkbox"/> Fornecimento de informação/orientação do órgão ou entidade administrativa (Ex.: Horários e linhas de ônibus).</p>	
<p><input type="checkbox"/> Emissão de boletos e afins (Ex.: DAR).</p>	
<p><input type="checkbox"/> Outro:</p>	
<p>8) Qual a periodicidade deste serviço? (preenchimento obrigatório)</p> <p>*Escolha a(s) que mais se adequem(m).</p> <p><input type="checkbox"/> Continuado.</p> <p><input type="checkbox"/> Sob demanda (Não há regularidade, como cadastramento da habitação e pesquisa de opinião – CODEPLAN).</p> <p><input type="checkbox"/> Sazonal – Até 2 vezes por ano (repete-se em periodicidade regular, como o Telematrícula.)</p> <p><input type="checkbox"/> Sazonal – Até 4 vezes por ano.</p> <p><input type="checkbox"/> Sazonal – Mais de 4 vezes por ano.</p> <p><input type="checkbox"/> Outro:</p>	
<p>9) Quais dias da semana necessários para disponibilização deste serviço na CentralDF? Marque todas que se aplicam. (preenchimento obrigatório)</p> <p>*Escolha a(s) que mais se adequem(m).</p> <p><input type="checkbox"/> Segunda-feira</p>	

<input type="checkbox"/> Terça-feira <input type="checkbox"/> Quarta-feira <input type="checkbox"/> Quinta-feira <input type="checkbox"/> Sexta-feira <input type="checkbox"/> Sábado <input type="checkbox"/> Domingo <input type="checkbox"/> Feriados	
10) Qual deve ser a carga horária diária de disponibilização deste serviço na CentralDF (considerar demanda ideal para o novo contrato)? (preenchimento obrigatório) *Comentar apenas quando você selecionar uma resposta.	
<input type="checkbox"/> 8h	
<input type="checkbox"/> 12h	
<input type="checkbox"/> 14h	
<input type="checkbox"/> 24h	
<input type="checkbox"/> Outros:	
11) Estes serviços são fornecidos em seu órgão ou entidade administrativa por outros canais além da CentralDF? (preenchimento obrigatório) *Escolha a(s) que mais se adeque(m). <input type="checkbox"/> Web <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Aplicativo <input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Não se aplica <input type="checkbox"/> Outros:	
12) Qual o número estimado de atendimentos por dia para este mesmo serviço, considerando a ampliação da capacidade da CentralDF? (preenchimento obrigatório) *Escolha a(s) que mais se adeque(m). <input type="checkbox"/> Até 100 <input type="checkbox"/> Até 250 <input type="checkbox"/> Até 500 <input type="checkbox"/> Até 1000 <input type="checkbox"/> Até 2500 <input type="checkbox"/> Mais de 2500 <input type="checkbox"/> Outros:	
13) Com a modernização dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF, que outros tipos de atendimentos esse serviço necessita? *Escolha a(s) que mais se adeque(m). <input type="checkbox"/> Chatbot <input type="checkbox"/> WhatsApp <input type="checkbox"/> Sistema	

() Outros:	
14) Tendo em vista à melhoria de seus serviços, informar os tipos de atendimento ideais e seus respectivos quantitativos. (preenchimento obrigatório) *Comentar apenas quando você selecionar uma resposta.	
() Via <i>script</i> eletrônico de atendimento (Unidade de Resposta Audível – URA).	
() Receptivo (Cidadão liga para a CentralDF).	
() Ativo (CentralDF liga para o Cidadão).	
() <i>Chatbot</i>	
() <i>WhatsApp</i>	
() Sistema específico	
() Outros:	
15) Existe legislação DISTRITAL específica para disponibilização deste Serviço? Se sim, relacione-as.	
16) Existe legislação FEDERAL específica para disponibilização deste Serviço? Se sim, relacione-as.	
17) Sobre a necessidade de capacitação do atendente para realizar o atendimento deste serviço (considerar demanda ideal para o novo contrato). *Escolha a(s) que mais se adequem(m). () Sim () Não () Atendente precisa de capacitação em sistema própria do órgão ou entidade administrativa. () Atendente precisa de capacitação para realizar o atendimento demandado. () Outros:	
18) Sobre a participação de servidor do órgão ou entidade administrativa no atendimento realizado pela CentralDF (considerar demanda ideal para o novo contrato). Marque apenas uma opção: (preenchimento obrigatório) *Escolha a(s) que mais se adequem(m) () O atendimento realizado pela CentralDF ocorre SEM participação de servidor do órgão ou entidade administrativa demandante. () O atendimento realizado pela CentralDF ocorre COM a participação do servidor do órgão ou entidade administrativa demandante para fins de orientação. () O atendimento realizado pela CentralDF ocorre COM a participação de servidor do órgão ou entidade administrativa demandante para realizar atividades que NÃO PODEM ser executadas pelo atendente. () O atendimento realizado pela CentralDF ocorre com a necessidade de tratamento, direcionamento ou triagem das demandas por equipe de retaguarda. () Outros:	

<p>19) É necessária a integração do atendimento da CentralDF com algum outro serviço prestado por seu órgão ou entidade administrativa (considerar demanda ideal para o novo contrato)? (preenchimento obrigatório)</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>20) O atendimento realizado pela CentralDF é uma das etapas para que o Cidadão consiga concluir o serviço pretendido (Ex.: Agendamento para entrega da documentação em outro canal)?</p> <p>*Escolha a(s) que mais se adequem(m).</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Parcialmente</p>	
<p>21) Os dados dos atendimentos realizados pela CentralDF precisam ser disponibilizados ao órgão ou entidade administrativa para que o mesmo consiga dar prosseguimento a outros atendimentos? (preenchimento obrigatório)</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>22) Observações gerais sobre peculiaridades do serviço.</p> <p>Acrescente neste campo observações que considerar importantes para prestação dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF.</p>	
<p>ENVIAR</p>	

Quadro 38 - Levantamento de Dados dos Serviços da Central de Relacionamento do Distrito Federal - CentralDF

Anexo II. Modelo de Acordo de Nível de Serviço

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal referente à operação do *Call Center* e soluções tecnológicas, a ser pago no período avaliado;

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

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

2. DOS PROCEDIMENTOS

2.1. A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE, diariamente e mensalmente, todos os relatórios referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens 2.3 e 2.4.

2.2. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante os quais as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

2.3. Atendimento Eletrônico

2.3.1. Índice de Ligações Não Recebidas (INR): meta mensal de até 3% (três por cento).

2.3.1.1. Entende-se por ligação não recebida a chamada que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central

Privada de comutação telefônica) da CONTRATADA. Os motivos para este comportamento normalmente são: Não Responde (NR) e Linha Ocupada (LO). O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.

2.4. Atendimento Humano

2.4.1. Índice de chamadas atendidas com até 20 (vinte) segundos de espera (NS): meta mensal de 85% (oitenta e cinco por cento).

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

2.4.2. Índice de Ligações Abandonadas (ILA): meta mensal de até 3% (três por cento).

2.4.2.1. Entende-se por abandono as ligações recebidas pela Central de Atendimento e que, após permanecerem 15 (quinze) segundos na fila de espera (após atendimento pela URA), são desligadas pelo munícipe.

2.4.2.2. A meta corresponde ao coeficiente máximo de chamadas em espera abandonadas pelos munícipes, sem que tenham recebido atendimento, em relação ao total das chamadas recebidas.

2.4.3. Índice de Atendimento Registrado (IAR): meta mensal de 96% (noventa e seis por cento).

2.4.3.1. Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação, fornecido ao munícipe no início do atendimento humano, seja para registro de solicitações ou pedido de informação.

2.4.3.2. A meta corresponde ao coeficiente de atendimentos registrados no SISAC em relação ao total de atendimentos.

2.4.4. Índice de satisfação dos munícipes em relação ao serviço da Central de Atendimento (IS): meta mensal de 90% (noventa por cento) para bom e ótimo.

2.4.4.1. O índice de satisfação do munícipe será obtido mediante pesquisa diária, referida no termo de referência do processo de contratação, visando mensurar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA. A parametrização da pesquisa é de responsabilidade da CONTRATADA e deve ser elaborada junto à CONTRATANTE.

2.4.4.2. A meta corresponde ao percentual do universo de munícipes entrevistados que avaliaram o atendimento prestado pela CentralDF com os conceitos “bom” e “ótimo” em pelo menos duas das três perguntas feitas.

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

2.4.5. Índice de disponibilidade da Solução Tecnológica: meta mensal \geq 99,5% (noventa e nove e cinco décimos por cento).

2.4.5.1. Entende-se por “disponibilidade” o percentual do tempo total em que a solução esteve disponível para uso no mês em relação ao total de horas que a solução estava programada para estar disponível no mês.

2.4.5.1.1. Não serão consideradas na apuração do indicador de disponibilidade da solução tecnológica as horas de manutenção programada previamente, apresentadas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE.

3. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE *CALL CENTER* E SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

3.1. O valor da remuneração mensal devida será calculado conforme a seguinte metodologia:

a) Apuração do quantitativo das ligações recebidas e atendidas no período e o valor total correspondente (VAr);

b) Apuração do quantitativo das ligações ativas realizadas e concretizadas no período e o valor total correspondente (VAa);

Observação: Não serão consideradas para fins de remuneração as ligações efetuadas que não forem atendidas ou derem sinal de ocupado.

c) Apuração do quantitativo de disparos de mensagens de texto realizados e o valor correspondente (VSMS);

d) Apuração do valor total, computando-se o resultado dos itens "a", "b" e "c";

e) Apuração dos indicadores de qualidade do serviço, conforme indicadores da tabela 1 – Indicadores de Qualidade;

f) Aplicação sobre o valor total, obtido no item "d", dos decréscimos resultantes da pontuação conferida, conforme tabela 2 – Conversão de Pontos:

$$\mathbf{VAm = (VAr + VAa + VSMSm)*FD}$$

Onde:

VAm = Valor Mensal de Atendimento de operação do *Call Center* e soluções tecnológicas; VAr = Valor Mensal de Atendimento Receptivo;

VAa = Valor Mensal de Atendimento Ativo;

VSMSm = Valor Mensal de Envio de *SMS*;

FD = Fator de Desempenho da Operação do *Call Center* e soluções tecnológicas.

Subitem	Meta	Desempenho Obtido	Decréscimo sobre o % do Fator de Desempenho	Reincidência ¹⁵
Índice de Ligações Não Recebidas (INR)	INR ≤ 3%	INR ≤ 3%		
		3% < INR ≤ 5%	2 pts	3 pts
		INR > 5%	3 pts	4 pts
Ligações atendidas em até 15 segundos (NS)	NS ≥ 80%	NS ≥ 80%		
		70% ≤ NS < 80%	3 pts	4 pts
		< 70%	5 pts	6 pts
Índice de Ligações Abandonadas (ILA)	ILA ≤ 3%	≤ 3%		
		3% < ILA ≤ 4%	2 pt	3 pt
		ILA > 4%	3 pts	4 pts
Índice de "Call back" (ICB)	≥ 90%	ICB ≥ 90%		
		ICB < 90%	2 pts	4 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%	3 pts	5 pts
		IS < 85%	5 pts	7 pts
Índice de disponibilidade da Solução Tecnológica (IST)	IST ≥ 99,7%	IST ≥ 99,7%		
		IST < 99,7%	3 pts	4 pts

Tabela 10 - Indicadores de Qualidade

Pontos	FD (% fator de desempenho)
1	100
2	99

¹⁵ Considera-se "Reincidência" a incidência da CONTRATADA em pontuações nesta tabela em um mesmo item duas ou mais vezes em um período igual ou menor a 12 (doze) meses.

3	98
4	97
5	96
6	96
7	95
8	95
9	94
10	93
11	92
12	92
13	91
14	90
15 a 18	88
19 a 24	85
acima de 24	80

Anexo III. Minuta do Mapa de Riscos

#	Risco	Descrição do Impacto	Categoria	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Severidade(P x I)	Nível de Severidade
1							
2							
3							
4							

Quadro 39 - Modelo de Matriz dos Riscos Identificados

#	Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência
1			
2			
3			
4			

Quadro 40 - Modelo de Ações preventivas e de contingência dos riscos identificados

Anexo IV. Minuta do Quadro de Indicadores de Resultados

QUADRO DE INDICADORES DE RESULTADOS						
PROCESSO:						
Objetivo a Alcançar (Ganhos)	Indicador	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Unidade de Medida	Periodicidade	Polaridade

Quadro 41 - Modelo de Quadro de Indicadores de Resultados