

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

I – DADOS DOS PARTICIPES

SUPERINTENDÊNCIA GERAL DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS E DADOS			CNPJ/MF 15.563.402/0002-52	
Endereço: Rua Marechal Deodoro – Centro, nº 806	Município Curitiba	UF PR	CEP 80060-010	Telefone
Web site: https://www.sgsd.pr.gov.br/		Endereço Eletrônico (e-mail): gabinete.sgsd@ccivil.gov.br		
Nome do Responsável Leandro Victorino de Moura				
Decreto de Nomeação Decreto nº 8628, de 15 de janeiro de 2025 DIOE Edição nº 11823		Cargo: Superintendente		
JUCEPAR - Junta Comercial do Paraná			CNPJ/MF 77.968.170/0001-99	
Endereço: R EBANO PEREIRA	Município Curitiba	UF PR	CEP 80.410-240	Telefone (41) 3310-3420/ (41) 3310-3422
Web site: www.juntacomercial.pr.gov.br/		Endereço Eletrônico (e-mail): presidenciajcp@jucepar.pr.gov.br		
Nome do Responsável Marcos Sebastião Rigoni de Mello				
RG: 2.xxx.457-x	CPF xxx.xxx.729-xx	Cargo Presidente		

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

II – IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

O presente termo tem por objeto a cooperação técnica entre os partícipes, visando à implantação e oferta de serviços de atendimento da JUCEPAR nas unidades físicas e digitais do Poupatempo Paraná, promovendo integração tecnológica, eficiência operacional e melhoria da experiência do cidadão.

III – JUSTIFICATIVA PARA A CELEBRAÇÃO DO TERMO DE COOPERAÇÃO

A celebração deste Termo de Cooperação justifica-se pela necessidade de ampliar o acesso aos serviços públicos essenciais, centralizando atendimentos em um único ponto de contato e facilitando o relacionamento com o cidadão.

A parceria entre SGSD e JUCEPAR permitirá:

- Centralização dos serviços públicos, facilitando o atendimento em um único ponto de contato.
- Otimização de recursos públicos, mediante uso compartilhado de estruturas físicas e tecnológicas.
- Aprimoramento da experiência do cidadão, por meio de processos integrados e padronizados.
- Inovação tecnológica, com interoperabilidade entre os sistemas da JUCEPAR, SGSD e Celepar.
- Desburocratização e eficiência, reduzindo o tempo médio de atendimento e melhorando os indicadores de satisfação.

Objetivos Específicos

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

- Disponibilizar, de forma padronizada e integrada, os principais serviços da JUCEPAR nas unidades do Poupatempo Paraná.
- Assegurar a conectividade e o funcionamento adequado dos sistemas corporativos da JUCEPAR.
- Capacitar os atendentes das unidades nas rotinas operacionais da empresa.
- Promover a interoperabilidade entre os sistemas da JUCEPAR e as plataformas do Poupatempo Paraná.
- Monitorar o desempenho dos serviços prestados, assegurando qualidade, agilidade e satisfação do usuário.

IV – METAS A SEREM ALCANÇADAS

Meta 1 – Implantação dos serviços JUCEPAR nas unidades Poupatempo Paraná

Indicador	Quantitativo	Qualitativo
Percentual de unidades com serviços JUCEPAR instalados	Implantação em 100% das unidades que apresentarem viabilidade técnica, conforme análise conjunta entre SGSD e JUCEPAR	Serviços funcionando e integrados aos sistemas corporativos
Prazo	Até 12 meses	Conforme cronograma de implantação
Evidência	Relatório de instalação + homologação do sistema	Avaliação técnica de funcionamento

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

Meta 2 – Integração tecnológica entre JUCEPAR, SGSD e Celepar

Indicador	Quantitativo	Qualitativo
Sistemas integrados	Pelo menos 1 sistema operacional por unidade funcionando	Interoperabilidade estável e validada por relatórios de teste
Prazo	Até 60 dias após a definição dos serviços	Possibilidade de atualização contínua
Evidência	Relatórios técnicos de integração	Homologação final emitida por SGSD e JUCEPAR

Meta 3 – Capacitação dos atendentes

Indicador	Quantitativo	Qualitativo
Número de treinamentos realizados	1 treinamento por unidade, totalizando mínimo 20 capacitações	Conteúdo padronizado, material didático e registro de presença
Nível de aproveitamento	≥ 80% de aprovação nas avaliações	Compreensão dos fluxos, sistemas e protocolos
Evidência	Listas de presença e avaliação	Relatório da SGSD sobre desempenho dos participantes

Meta 4 – Monitoramento e avaliação da qualidade do atendimento

Indicador	Quantitativo	Qualitativo
Aplicação de indicadores	Mensal – conforme fórmulas previstas no item VIII	Avaliações de satisfação e eficiência do atendimento
Coefficiente de Eficiência	Meta ≥ 0,8	Indicadores técnicos de desempenho

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

(COEF)		aceitáveis
Evidência	Relatórios mensais e trimestrais	Ações corretivas adotadas quando necessário

Meta 5 – Padronização operacional nas unidades

Indicador	Quantitativo	Qualitativo
Unidades padronizadas	100% das unidades utilizando o mesmo fluxo de atendimento	Conformidade com o Manual de Operação
Atualização de fluxos	Sempre que houver mudança sistêmica	Alinhamento técnico entre SGSD, JUCEPAR e Celepar
Evidência	Versão oficial do manual revisado	Aprovação conjunta entre SGSD e JUCEPAR

V – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Da SGSD:

- Coordenar a execução do projeto Poupatempo Paraná;
- Garantir infraestrutura física e tecnológica;
- Manter comunicação com os órgãos partícipes;
- Monitorar indicadores globais de qualidade.

Da JUCEPAR:

- Disponibilizar sistemas corporativos e acessos;
- Garantir capacitação operacional aos atendentes;
- Designar responsável técnico;

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

- Propor melhorias e manter atualizações dos sistemas.

VI – ETAPAS E/OU FASES DE EXECUÇÃO

Descrição da Ação	Responsável	Início	Término
Diagnóstico inicial – levantamento técnico e definição dos serviços	SGSD e JUCEPAR	Set/2025	Out/2025
Integração tecnológica – sistemas e acessos	JUCEPAR / CELEPAR	Set/2025	Out/2025
Treinamento operacional	JUCEPAR	Conforme inauguração das unidades	Início das atividades da unidade
Operação assistida	SGSD e JUCEPAR	Após abertura da unidade	Até inauguração da unidade
Avaliação e monitoramento	SGSD e JUCEPAR	Após abertura da unidade	Contínuo

O cronograma de inauguração das 20 unidades Poupatempo Paraná será executado de forma gradativa, compreendendo o período entre **outubro de 2025 e março de 2026**. As datas específicas de inauguração de cada unidade serão definidas e confirmadas conforme o avanço das etapas de implantação, estruturação operacional e alinhamento com os órgãos parceiros.

Esse escalonamento tem como objetivo garantir a plena adequação dos espaços físicos, dos sistemas de atendimento e da capacitação das equipes envolvidas, assegurando a padronização e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos em todas as localidades.

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

Fase	Período	Descrição
Fase 1	Set/2025 a Mar/2026	Implantação progressiva dos serviços JUCEPAR nas 20 unidades físicas e integração na plataforma digital.
Fase 2	A partir da inauguração - 60 meses de vigência	Operação contínua, manutenção dos sistemas e monitoramento de indicadores de qualidade.

Fase 1 – Implantação (Set/2025 a Mar/2026)

- Diagnóstico inicial** – Levantamento técnico e definição dos serviços JUCEPAR a serem ofertados.
- Integração tecnológica** – Configuração e homologação dos acessos, sistemas e fluxos operacionais.
- Treinamento operacional** – Capacitação dos atendentes das unidades físicas e do canal digital.
- Operação assistida** – Acompanhamento técnico e ajustes pós-inauguração das unidades.

Fase 2 – Operação e Monitoramento (A partir da inauguração - 60 meses de vigência)

- Monitoramento contínuo** – Acompanhamento dos indicadores de desempenho e estabilidade.
- Relatórios periódicos** – Consolidação de dados trimestrais e avaliação de satisfação do usuário.
- Revisão e aperfeiçoamento** – Atualização dos processos, manuais e treinamentos conforme resultados.

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

*Mês de Lançamento das Unidades por Cidade						
IMPLANTAÇÃO 1°						
TRANCHE	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26
Curitiba Centro +ADM Central + UDS						
Ponta Grossa						
Umuarama						
Londrina						
Foz do Iguaçu						
Maringá						
Curitiba Pinheirinho						
São Jose dos Pinhais						
IMPLANTAÇÃO 2°						
TRANCHE						
Cascavel						
Guarapuava						
Curitiba Boa Vista						
Araucária						
Colombo						
Campo Mourão						
Paranaguá						
IMPLANTAÇÃO 3°						
TRANCHE						
Pinhais						
Toledo						
Campo Largo						
Arapongas						

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

Apucarana						
-----------	--	--	--	--	--	--

VII – DEFINIÇÃO DOS PARÂMETROS A SEREM UTILIZADOS PARA A AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS METAS;

Os indicadores serão aferidos por meio de:

- Tempo médio de espera (TME);
- Tempo médio de atendimento (TMA);
- Grau de satisfação (GSA);
- Respostas e resolução de reclamações (RER / RES);
- Pesquisas com os usuários (QSA / QSO);
- Coeficiente de eficiência (COEF).

VIII – DESCRIÇÃO DOS PARÂMETROS OBJETIVOS DE REFERÊNCIA PARA AVALIAÇÃO E CUMPRIMENTO DO OBJETO, A FORMA E A METODOLOGIA DE COMPROVAÇÃO DE SEU CUMPRIMENTO

nº	Indicador de Desempenho	Sigla	Unidade	Avaliador	Valor X Pontuação					Ponderação
					1,0	0,8	0,6	0,2	0,0	
Sistema de Gerenciamento de Atendimentos										
1	Grau de Avaliação e Satisfação do Atendimento	GSA	%	Cliente/Usuário	$100 \geq X \geq 85$	$85 > X \geq 75$	$75 > X \geq 65$	$65 > X \geq 50$	$X < 50$	40%
2	Tempo Médio de Espera	TME	Minutos	Avaliador	$30 \geq X \geq 0$	$45 \geq X > 30$	$60 \geq X > 45$	$75 \geq X > 60$	$X > 75$	20%
3	Tempo Médio de Atendimento	TMA	Minutos	Avaliador	$30 \geq X \geq 0$	$45 \geq X > 30$	$60 \geq X > 45$	$75 \geq X > 60$	$X > 75$	20%

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

Sistema de Gerenciamento de Manifestações										
4	% de Respostas das Reclamações	RER	%	Avaliador	100 ≥ X ≥ 95	95 > X ≥ 85	85 > X ≥ 75	75 > X ≥ 60	X < 60	5%
5	% de Resolução das Reclamações	RES	%	Avaliador	100 ≥ X ≥ 85	85 > X ≥ 75	75 > X ≥ 65	65 > X ≥ 50	X < 50	5%
Pesquisa com os Usuários										
6	Qualidade de Serviço de Atendimento	QSA	%	Cliente/Usuário	100 ≥ X ≥ 85	85 > X ≥ 75	75 > X ≥ 65	65 > X ≥ 50	X < 50	5%
7	Qualidade de Serviço de Orientação	QSO	%	Cliente/Usuário	100 ≥ X ≥ 85	85 > X ≥ 75	75 > X ≥ 65	65 > X ≥ 50	X < 50	5%

1. Definição dos parâmetros de aferição do cumprimento das metas

1.1 Sistema de Gerenciamento de atendimentos

Os índices para aferição do desempenho e qualidade dos serviços prestados pelo CONTRATADO são os constantes a seguir:

- Grau de Avaliação e Satisfação do Atendimento (GSA);
- Tempo Médio de Espera (TME); e
- Tempo Médio de Atendimento (TMA).

1.1.1 Grau de avaliação e satisfação do atendimento (GSA)

O Grau de Avaliação e Satisfação do Atendimento (GSA), medido através de informação registrada pelo cidadão usando o teclado (pad) de avaliação ao término do atendimento no guichê.

- Meta: 100% Excelente ou Bom;

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

- Peso no COEF: 40%;
- Periodicidade: Mensal.

O GSA deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$GSA = \frac{B1 + B2}{B1 + B2 + B3 + B4}$$

Em que:

- GSA: Grau de avaliação e satisfação do atendimento;
- B1: Número total mensal de registros de grau “Excelente”;
- B2: Número total mensal de registros de grau “Bom”;
- B3: Número total mensal de registros de grau “Regular”, e
- B4: Número total mensal de registros de grau “Ruim”.

Para a obtenção da Pontuação do Grau de Avaliação e Satisfação do Atendimento, deve-se encontrar a pontuação correspondente na Tabela 1.

Tabela 1: Grau de Satisfação (GSA) - Pontuação

Faixa	Pontuação
$85\% \leq GSA \leq 100\%$	1
$75\% \leq GSA < 85\%$	0,8

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

$65\% \leq \text{GSA} < 75\%$	0,6
$50\% \leq \text{GSA} < 65\%$	0,2
$\text{GSA} < 50\%$	0

1.1.2 Tempo médio de espera (TME)

O Tempo Médio de Espera (TME) é indicador calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê.

- Meta: 30 minutos;
- Peso no COEF: 20%;
- Periodicidade: Mensal.

O TME na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$TME = \frac{TE1 + TE2 + TE3 + \dots + TEn}{n}$$

Em que:

- TME: Tempo Médio de Espera;
- TE (1 a n): Tempo de Espera de uma senha atendida, calculado a partir do momento de emissão da senha na recepção e a chamada da senha no painel; e
- n: Número de senhas atendidas no período.

Para a obtenção da Pontuação do Tempo Médio de Espera, deve-se encontrar a pontuação

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

correspondente na Tabela 2

Tabela 2: Tempo Médio de Espera (TME) - Pontuação

Faixa (minutos)	Pontuação
$0 \leq TME \leq 30$	1,0
$30 < TME \leq 45$	0,8
$45 < TME \leq 60$	0,6
$60 < TME \leq 75$	0,2
$TME > 75$	0,0

1.1.3 Tempo médio de atendimento (TMA)

O indicador de Tempo Médio de Atendimento (TMA) é calculado a partir do início do atendimento até o momento da sua finalização.

- Meta: 30 minutos;
- Peso no COEF: 20%;
- Periodicidade: Mensal.

O TMA deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$TMA = \frac{TA1 + TA2 + TA3 + \dots + TAn}{n}$$

Em que:

- TMA: Tempo Médio de Atendimento;
- TA (1 a n): Tempo de Atendimento calculado a partir do momento do início do

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

atendimento até a finalização do mesmo; e

- n: Número de senhas atendidas no período.

Para a obtenção da pontuação do Tempo Médio de Atendimento, deve-se encontrar a pontuação correspondente na Tabela 3.

Tabela 3: Tempo médio de atendimento (TMA) - Pontuação

Faixa (minutos)	Pontuação
$0 \leq TMA \leq 30$	1,0
$30 < TMA \leq 45$	0,8
$45 < TMA \leq 60$	0,6
$60 < TMA \leq 75$	0,2
$TMA > 75$	0,0

1.2 Sistemas de gerenciamento das reclamações (SGR)

1.2.1 Respostas as reclamações (RER)

O indicador de Resposta às Reclamações (RER) mede a quantidade de respostas enviadas aos cidadãos em relação à quantidade de manifestações registradas.

- Meta: 100% das respostas no prazo máximo de 10 dias úteis;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

O RER deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

$$RER = \frac{RE}{QR}$$

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

Em que:

- RER: Percentual das Respostas às Reclamações no Prazo;
- QR: Quantidade de Reclamações Registradas;
- RE: Quantidade de Respostas Enviadas no Prazo.

Para a obtenção da Pontuação do Percentual de Reclamações, deve-se encontrar a pontuação correspondente na Tabela 4.

Tabela 4 Respostas às reclamações (RER) – Pontuação

Faixa (%)	Pontuação
$95\% \leq RER \leq 100\%$	1,0
$85\% \leq RER < 95\%$	0,8
$75\% \leq RER < 85\%$	0,6
$60\% \leq RER < 75\%$	0,2
$RER < 60\%$	0,0

1.2.2 Resolução das reclamações (RES)

O indicador de Resolução das Reclamações (RES) mede a quantidade de respostas enviadas aos cidadãos em relação à quantidade de manifestações registradas.

- Meta: 100% das respostas avaliação excelente ou bom;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

O RES deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

$$RES = \frac{RR}{QR}$$

Em que:

- RES: Percentual de Resolução das Reclamações;
- QR: Quantidade de Reclamações Registradas;
- RR: Quantidade de Respostas às Reclamações avaliadas como Excelente ou Bom.

Para a obtenção da Pontuação do Percentual Reclamações, deve-se encontrar a pontuação correspondente na Tabela 5.

Tabela 5: Resolução das Reclamações (RES)

Faixa (%)	Pontuação
$85\% \leq RES \leq 100\%$	1,0
$75\% \leq RES < 85\%$	0,8
$65\% \leq RES < 75\%$	0,6
$50\% \leq RES < 65\%$	0,2
$RES < 50\%$	0,0

1.3 Pesquisa com os usuários (PCU)

1.3.1 Qualidade de serviço de atendimento (QSA)

O indicador de Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA) está relacionado ao grau de

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

satisfação do serviço de atendimento ao cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão por meio de pesquisa amostral do atendimento no guichê.

- Meta: 100% Excelente ou Bom;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

O QSA deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$QSA = \frac{B1 + B2}{B1 + B2 + B3 + B4 + B5}$$

Em que:

- QSA: Qualidade no Serviço de Atendimento;
- B1: Número total mensal de registros de grau “Excelente”;
- B2: Número total mensal de registros de grau “Bom”;
- B3: Número total mensal de registros de grau “Regular”;
- B4: Número total mensal de registros de grau “Ruim”; e
- B5: Número total mensal de registros de grau “Péssimo”.

Para a obtenção da Pontuação do QSA, deve-se encontrar a pontuação correspondente na Tabela 6.

Tabela 6: Qualidade de Serviços de Atendimento (QSA) - Pontuação

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

Faixa	Pontuação
$85\% \leq \text{QSA} \leq 100\%$	1
$75\% \leq \text{QSA} < 85\%$	0,8
$65\% \leq \text{QSA} < 75\%$	0,6
$50\% \leq \text{QSA} < 65\%$	0,2
$\text{QSA} < 50\%$	0

1.3.2 Qualidade do Serviço de Orientação (QSO)

O indicador de Qualidade do Serviço de Orientação (QSO) está relacionado ao grau de satisfação do serviço de orientação ao cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão por meio de pesquisa amostral da orientação das Unidades Poupatempo Paraná.

- Meta: 100% Excelente ou Bom;
- Peso no COEF: 5%;
- Periodicidade: Mensal.

O QSO deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$QSO = \frac{B1 + B2}{B1 + B2 + B3 + B4 + B5}$$

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

Em que:

- QSO: Qualidade no Serviço de Orientação;
- B1: Número total mensal de registros de grau “Excelente”;
- B2: Número total mensal de registros de grau “Bom”;
- B3: Número total mensal de registros de grau “Regular”;
- B4: Número total mensal de registros de grau “Ruim”, e
- B5: Número total mensal de registros de grau “Péssimo”.

Para a obtenção da Pontuação do QSO, deve-se encontrar a pontuação correspondente na Tabela 7.

Tabela 7: Qualidade do Serviço de Orientação (QSO) – Pontuação

Faixa	Pontuação
$85\% \leq \text{QSO} \leq 100\%$	1
$75\% \leq \text{QSO} < 85\%$	0,8
$65\% \leq \text{QSO} < 75\%$	0,6
$50\% \leq \text{QSO} < 65\%$	0,2
$\text{QSO} < 50\%$	0

1.4 Coeficiente de eficiência (Coef)

O Coeficiente de Eficiência (Coef) será calculado com base nos indicadores descritos nos

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

itens anteriores, a partir do 6º (sexto) mês de operacionalização de cada Unidade Poupatempo Paraná e será aplicado como forma de associar o desempenho do CONTRATADO à sua remuneração.

- Periodicidade: Mensal.

O Coef será obtido por meio da seguinte expressão:

$$COEF = SGA + SGR + PCU$$

Em que:

- SGA = 80% do peso dos indicadores;
- SGR = 10% do peso dos indicadores; • PCU = 10% do peso dos indicadores. Sendo cada um deles calculado por uma expressão matemática:

$$SGA = GSG \times 0,40 + TME \times 0,20 + TMA \times 0,20$$

$$SGR = RER \times 0,05 + RES \times 0,05$$

$$PCU = QSA \times 0,05 + QSO \times 0,05$$

IX – DETALHAMENTO TÉCNICO DOS RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS NECESSÁRIOS PARA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES

A JUCEPAR deverá disponibilizar, conforme necessidade:

- Acesso aos sistemas corporativos;

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

- Perfis de login para operadores do Poupatempo;
- Material operacional e manuais técnicos;
- Equipe técnica para acompanhamento das unidades.

Na consecução do objeto do presente termo, a SGSD e a JUCEPAR, em conformidade com o item 4.1 ou 4.2 do Termo de Cooperação, deverão disponibilizar:

4.1 OBRIGAÇÕES DO CONCEDENTE:

4.1.1 Estabelecer, cumprir e fazer cumprir as políticas, diretrizes, normas, procedimentos técnicos e administrativos adotados pela Administração Pública estadual, visando à disponibilização de todas as informações necessárias aos cidadãos, às empresas, aos órgãos, entes e agentes públicos, bem como gerir as informações e os recursos de tecnologia da informação e comunicação, e orientar, dirigir, coordenar, gerenciar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades e serviços prestados pelo **PARTÍCIPE**;

4.1.2 Planejar, programar e disciplinar a utilização de recursos materiais e financeiros próprios necessários para a execução do objeto;

4.1.3 Adotar as medidas que julgar necessárias para que haja, sempre que necessário, o aprimoramento dos programas, projetos e atividades de sua responsabilidade, sempre com foco em um atendimento de excelência, eficiente e efetivo àqueles que procuram os serviços de que trata esse Termo de Cooperação;

4.1.4 Comunicar ao **PARTÍCIPE**, imediatamente, a ocorrência de quaisquer atos ou fatos que ponham em risco a continuidade ou qualidade do serviços prestados;

4.1.5 Realizar a comunicação interna entre os partícipes, bem como receber e distribuir, com exclusividade, a documentação e os malotes destinados a qualquer um deles, no âmbito das respectivas Unidades;

4.1.6 Permitir o acesso dos prepostos do **PARTÍCIPE** ao imóvel, para fins de manutenção preventiva e/ou corretiva de equipamentos, entrega de materiais, documentos e equipamentos

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

ou outros procedimentos destinados à adequada execução das atividades institucionais do órgão;

4.1.7 Caso se tornem necessários os procedimentos mencionados no item 4.1.6, deverá ser apresentado ao **PARTÍCIPE**, de forma expressa, o respectivo cronograma, contendo os dias e horários previstos para sua realização;

4.1.7.1 As alterações do cronograma deverão ser previamente comunicadas ao **PARTÍCIPE**;

4.1.8 Disponibilizar ao **PARTÍCIPE** o espaço físico necessário à execução do objeto deste termo de cooperação, conforme previsto no anexo de atividades e metas, o qual será em conformidade com as políticas de padronização do Programa Poupatempo Paraná e de disponibilidade de cada uma das Unidades em que o espaço for compartilhado;

4.1.9 Realizar o gerenciamento dos atendimentos nos espaços compartilhados, podendo, com base em análises realizadas por meio do sistema de gestão de atendimento, efetuar intervenções virtuais e operacionais nos guichês de atendimento;

4.1.10 Dispor de condições e de estrutura para o acompanhamento e verificação da execução do objeto e o cumprimento dos prazos relativos à prestação de contas.

4.2 OBRIGAÇÕES DO PARTÍCIPE:

4.2.1 Designar formalmente o(s) servidor(es) ou empregado(s) público(s) responsável(is) pela gestão e fiscalização das atividades inerentes ao presente Termo de Cooperação;

4.2.2 Cumprir e fazer cumprir as políticas, diretrizes, normas e procedimentos técnicos e administrativos emanados pelo **CONCEDENTE**, no âmbito do Programa Poupatempo Paraná; 4.2.3 Executar e acompanhar as ações decorrentes dos serviços, no âmbito de suas competências institucionais, conforme disciplinado neste Termo de Cooperação;

4.2.4 Zelar pelos bens alocados nos espaços sob sua responsabilidade;

4.2.5 Registrar e comunicar imediatamente ao **CONCEDENTE** quaisquer irregularidades que eventualmente venham a ocorrer e que impactem, direta ou indiretamente, a prestação dos serviços sob sua responsabilidade;

4.2.6 Supervisionar a implantação e a operacionalização dos serviços sob sua

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

- responsabilidade; 4.2.7 Informar ao **CONCEDENTE**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, a substituição de seus servidores ou estagiários empregados na execução objeto deste termo de cooperação; 4.2.8 Zelar para que todos os agentes sob sua responsabilidade utilizem os uniformes do Programa PoupaTempo, conforme anexo de atividades e metas;
- 4.2.9 Realizar o treinamento de seus agentes e o correto emprego nas atividades decorrentes deste termo de cooperação, conforme detalhado no anexo de atividades e metas;
- 4.2.10 O **CONCEDENTE** garante o livre acesso dos servidores do órgão ou entidade pública concedente, do controle interno do Poder Executivo Estadual, bem como do Tribunal de Contas aos processos, documentos, informações referentes aos instrumentos de transferências regulamentados por este Regulamento, e aos locais de execução do objeto;
- 4.2.11 Custear todas as despesas relacionadas aos agentes que lhes prestam serviços, tais como salários, bolsas, diárias, entre outros;
- 4.2.12 Disponibilizar todos os seus agentes empregados na execução do objeto deste termo de cooperação para a realização dos treinamentos, encontros e eventos estabelecidos pelo **CONCEDENTE**, conforme anexo de atividades e metas;
- 4.2.13 Fornecer ao **CONCEDENTE** os dados e informações relativas aos atendimentos realizados, presencial ou remoto, conforme anexo de atividades e metas;
- 4.2.14 Cumprir e fazer cumprir as regras de Tecnologia da Informação e Comunicação estabelecidas pelo **CONCEDENTE**;
- 4.2.15 Respeitar o horário padrão de funcionamento estabelecido pelo **CONCEDENTE**;
- 4.2.16 Realizar a entrada, saída e instalação de móveis e equipamentos ou qualquer alteração no espaço físico-estrutural e no layout do mobiliário somente com autorização do **CONCEDENTE**;
- 4.2.17 Divulgar material promocional ou institucional somente após a prévia autorização do **CONCEDENTE**, bem como com a observância da programação visual estabelecida para o Programa Poupatempo;
- 4.2.18 Elaborar e fornecer o fluxo funcional bem como o pop, referentes aos serviços sob sua responsabilidade, em parceria com o **CONCEDENTE**, conforme anexo de atividades e

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

metas;

4.2.19. Utilizar os bens cedidos unicamente no objeto do presente Convênio;

4.2.20 Responder exclusivamente pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais relacionados à execução do objeto, não implicando a inadimplência da organização responsabilidade solidária ou subsidiária do CONCEDENTE por tais pagamentos, pelos ônus incidentes sobre o objeto ou por danos decorrentes de restrição à sua execução

X – ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

O acompanhamento da execução das metas e atividades previstas neste Plano de Trabalho será realizado de forma conjunta pela **Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados (SGSD)** e pela **JUCEPAR**. O monitoramento ocorrerá por meio da análise periódica dos indicadores definidos, dos relatórios de atendimento e das pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários.

Serão considerados os seguintes instrumentos de acompanhamento:

- **Relatórios mensais** de atendimentos e produtividade das unidades;
- **Avaliação dos indicadores de desempenho e qualidade**, incluindo número total de atendimentos, média por atendente e grau de satisfação do usuário;
- **Reuniões periódicas de alinhamento técnico** entre SGSD e JUCEPAR para análise dos resultados e definição de ações corretivas, quando necessário;
- **Relatório anual consolidado**, contendo a evolução dos indicadores e recomendações para aprimoramento contínuo dos serviços.

O objetivo do acompanhamento e da avaliação é assegurar a efetividade da cooperação, a qualidade dos serviços prestados e a melhoria contínua do atendimento ao cidadão nas unidades do Poupatempo Paraná.

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

XI – DISPOSIÇÃO FINAIS

O presente plano de trabalho poderá ser revisado de comum acordo entre as partes, mediante justificativa técnica e aprovação formal a qualquer tempo.

Os resultados obtidos e os relatórios gerados farão parte integrante das prestações de contas e avaliações anuais do projeto Poupatempo Paraná.

Lucas Schultz de França

Assessor

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

De acordo:

Rogério Mendes Pereira Junior

Chefe de Gabinete

Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

Curitiba - Paraná, em 05 de dezembro de 2025



ePROTOCOLO



Documento: **Plano de Trabalho JUCEPAR.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Rogério Mendes Pereira Junior (XXX.814.369-XX)** em 08/12/2025 16:24 Local: CC/SGSD.

Inserido ao protocolo **24.823.103-3** por: **Lucas Schultz de França** em: 05/12/2025 11:36.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: